

CSE DE LA CPAM VAL-DE-MARNE

ASSEMBLÉE PLÉNIÈRE ORDINAIRE DU 29 FEVRIER 2024

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) et Mme DUMARCAY Virginie

CFTC : Mme LEBERNADY Fina, Mme DOUIS Julie, Mme HIMED Maeva, M. ROUCHAUD Florent, M. MACIEL Carlos (remplace Mme DOUIS-MAXI Delphine) et Mme MARTIN Marie (représentante syndicale)

CGT-FO : Mme FRAIOUI Samia, Mme OUCHENE Dalila, M. OLIVEIRA Tome (remplace Mme HAMMOU Leilla), Mme IAAICH Halima, M. GIAMBIAGGI Antoine, M. MARQUES Edmond, Mme HAMMOU Nadia (remplace Mme SKOLUDEK Elisabeth) et M. ALLIGIER Sébastien

Excusés :

CFDT : Mme PERRIOT-LE-FUR Fabienne, Mme LAHLOU Nesrine et Mme MAMAN Muriel (représentante syndicale)

CFTC : M. SEREMES Dominique, Mme LOLIA FABER Laura et Mme DOUIS-MAXI Delphine

CGT-FO : Mme SKOLUDEK Elisabeth, Mme HAMMOU Leilla et Mme KHETTAF Lila (représentante syndicale)

Déroulement : La séance s'est déroulée en présentiel.

- **Début de séance à 9 h 45.**
- **Fin de séance à 12 h 55**

Points présentés par :

- **POINT 1:** Approbation des procès-verbaux des assemblées plénieress des 23 et 29 novembre 2023.
- **POINT 2:** Approbation du compte-rendu de la CSSCT du 13 septembre 2023
- **POINT 3 :** Présentation des avis différés
- **POINT 4/pour AVIS :** Déploiement de l'applicatif ALOHA (Accès Local aux HAbilitaions)

Présentation par M. SEURRE Benoît

- **POINT 5/pour AVIS :** Mise à jour du dispositif de prévention de et détection de la fraude interne

Présentation par M. SEURRE Benoît

POINT 6/pour INFO : Évolution organisationnelle au sein de la Direction de la Relation Client, de l'Accès aux droits et de la Promotion de la Santé

Présentation par Mme CASTRIQUE Johana

- **POINT 7/pour INFO :** Crédit du référentiel emploi : expert système réseau

Présentation par Mme CASADO-BOLIVAR Céline

- **POINT 8/pour INFO :** Évolution du référentiel emploi : « conseiller informatique services » en « chargé de la relation entreprise »

Présentation par M. ARNAUD Sébastien

- **POINT 9/pour INFO :** Suivi mensuel d'activité des pôles

Présentation par M. ARNAUD Sébastien

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

SOMMAIRE

Point 1 : Approbation du procès-verbal des assemblées plénieress des 23 et 29 novembre 2023	5
Point 2 : Approbation du compte-rendu de la CSSCT du 13 septembre 2023	5
Point 3 : Présentation des avis différés	5
Point 4 : Déploiement de l'applicatif ALOHA (Accès Local aux HAbilitations)	6
Point 5 : Mise à jour du dispositif de prévention et de détection de la fraude interne	14
Point 7 : Création du référentiel emploi : expert système réseau	25
Point 8 : Evolution du référentiel emploi : « conseiller informatique service » en « chargé de la relation entreprise »	26
Point 6 : Evolution organisationnelle au sein de la Direction de la Relation Client, de l'Accès aux droits et de la Promotion de la Santé	29
Point 9 : Suivi mensuel d'activité des pôles	35
Point 10 : Informations des Président et Secrétaire	37

La séance est ouverte à 9 heures 45.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose d'ouvrir la séance de l'Assemblée plénière du jour. Nous n'allons pas refaire un tour de table complet. Les élus présents sont les mêmes que pour l'Assemblée plénière extraordinaire. Vous voulez que l'on refasse un tour quand même pour le PV, puisqu'ils sont générés indépendamment ? Très bien.

Pour la Direction, Céline CASADO-BOLIVAR et Sébastien ARNAUD. Nous accueillons également Benoît SEURRE, Directeur comptable et financier, qui présentera tous les premiers points pour avis, et Clémentine PFIRSCH, qui est stagiaire à la direction EN3S jusqu'à début avril.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Pour la CFDT, Christina RODRIGUES-MARTINS, élue suppléante, en remplacement de Madame Fabienne PERRIOT-LE-FUR. J'excuse notre élue Madame Nesrine LAHLOU, ainsi que notre représentante syndicale Madame Muriel MAMAN. Suite à mon remplacement, j'excuse Madame PERRIOT-LE-FUR.

Mme DUMARCAZ, CFDT : Virginie DUMARCAZ, élue CSE titulaire CFDT.

Mme LEBERNADY, CFTC : Fina LEBERNADY, élue CFTC. J'excuse Monsieur Dominique SEREMES, Laura LOLIA FABER et Delphine DOUIS-MAXI.

Mme MARTIN, CFTC : MARTIN Marie, représentante syndicale CFTC.

Mme DOUIS, CFTC : Julie DOUIS, élue CFTC.

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

M. MACIEL, CFTC : Carlos MACIEL, élu CFTC, en remplacement de Madame DOUIS-MAXI.

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

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

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

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

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

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

M. OLIVEIRA, CGT-FO : Tome OLIVEIRA, élu FO suppléant, en remplacement de Madame Leilla HAMMOU.

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

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

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de passer au premier point à l'ordre du jour, à savoir l'approbation des procès-verbaux des assemblées plénaires des 23 et 29 novembre 2023.

Point 1 : Approbation du procès-verbal des assemblées plénières des 23 et 29 novembre 2023

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Avez-vous des corrections à apporter ? Non ? On considère donc que les procès-verbaux seront approuvés à l'unanimité.

Le deuxième point à l'ordre du jour : approbation du compte-rendu de la CSSCT du 13 septembre 2023.

Point 2 : Approbation du compte-rendu de la CSSCT du 13 septembre 2023

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Avez-vous des corrections à apporter ? Non ? Compte-rendu approuvé à l'unanimité.

Point 3 : Présentation des avis différés

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Pour le troisième point à l'ordre du jour, nous avons réceptionné deux avis différés de la précédente assemblée plénière. Il s'agissait d'un avis différé sur le point 3 de l'ordre du jour de la précédente assemblée, le projet d'intégration des frais de santé au sein du Cristolien, et d'un avis différé sur le point 4, réorganisation de la cellule CPS/CPOS au sein du département frais de santé, avis différés qui étaient émis par Force Ouvrière. Nous avons bien réceptionné ces deux avis. Ces deux avis sont négatifs. Pour la traçabilité du PV, nous allons peut-être redonner le décompte des voix sur ces deux avis.

M. ARNAUD, Direction : Nous avions deux avis identiques en termes de positionnement.

Sur le projet d'intégration des frais de santé au sein du Cristolien : deux avis contre de la CFDT, quatre avis contre de la CFTC et les élus FO nous ont fait parvenir un avis également négatif, ce qui fait donc un avis défavorable à l'unanimité.

Concernant le deuxième point, sur la réorganisation de la cellule CPS/CPOS au sein du département des frais de santé, nous avions également un avis contre des deux élus CFDT, un avis contre des quatre élus CFTC et dans le même avis, les élus FO ont également exprimé un avis défavorable. On a donc un avis défavorable à l'unanimité sur ce second projet également.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de passer au point 4 de l'ordre du jour, à savoir le déploiement de l'applicatif ALOHA, accès local aux habilitations. Pour ce faire, je cède la parole à Benoît SEURRE.

Point 4 : Déploiement de l'applicatif ALOHA (Accès Local aux HAbilitations)

M. SEURRE, Direction : Bonjour à tous. L'applicatif ALOHA – c'est un joli nom, accès local aux habilitations – est un applicatif qui a été élaboré par la Caisse primaire des Yvelines, labellisé par la Caisse nationale au titre de la filière filigram, et qui vise à faciliter le *workflow* de gestion des habilitations.

Aujourd’hui, l’ensemble de nos habilitations font l’objet d’un traitement par nos gestionnaires habilitations. Deux personnes au sein de la Direction comptable et financière réceptionnent des éditions papier qui sont émises par les différents services demandeurs à chaque fois qu’un nouveau collaborateur arrive, qu’un collaborateur doit voir son profil d’habilitation évoluer ou qu’une sortie intervient.

On a donc des éditions papier, à partir d’un outil local qui s’appelle Gesthab, qui traversent ensuite la Caisse dans un circuit de validation, qui n’est pas toujours très rapide, pour parvenir ensuite jusqu’aux gestionnaires des habilitations. Ce circuit est donc assez chronophage. Le papier a ses inconvénients, notamment celui de la traçabilité, celui du risque de l’égarer, et celui également de prendre pas mal de temps, d’où l’avantage de pouvoir disposer d’un outil facilitateur en la matière. Cet outil s’appelle ALOHA.

ALOHA serait mis à disposition de quatre types d’utilisateurs bien identifiés.

- Les managers qui sont aujourd’hui à l’origine des demandes de mise à jour d’habilitations et qui auraient un profil leur permettant de saisir leurs demandes d’habilitations, de création d’habilitations, de modification d’habilitations, etc.
- Les gestionnaires de droits du secteur d’habilitations dont le profil leur permettra d’examiner les demandes d’habilitations, de les valider au regard de la conformité entre les habilitations et les métiers du secteur d’appartenance.
- Les membres du comité de gestion des habilitations qui ont la charge d’examiner les demandes d’habilitation identifiées comme sensibles. Le cas est extrêmement peu fréquent. Depuis que je suis membre du comité de gestion des habilitations, je n’ai jamais eu à valider directement des accès dits sensibles. On est donc vraiment sur une catégorie extrêmement restreinte. Il faudra d’ailleurs que je vérifie à quoi cela correspond.
- Enfin, vous avez un profil, uniquement en consultation, à destination des auditeurs, du manager de la sécurité du système d’information ainsi que du responsable hiérarchique des gestionnaires de droits qui doit permettre d’auditer, de superviser et de tracer les différentes interventions réalisées dans l’applicatif.

ALOHA apporte plusieurs avantages. Je les mentionnais en introduction. Il y a bien sûr celui de la facilité d’utilisation. On est vraiment dans un circuit qui est accéléré. Pour les managers, en termes de saisie, il y aura la possibilité de faire directement des copier-coller par rapport à des précédentes demandes. Il y a également une mise à disposition, via ALOHA, d’une bibliothèque des profils applicatifs qui permet d’aller récupérer le profil dont on a besoin pour tel ou tel agent relevant de son secteur. Il y a également un accès à l’historique des demandes qui permet de bien savoir où on en est et ce que l’on a déjà demandé.

En termes de sécurité – c'est un point important pour moi notamment en tant que DCF –, c'est la possibilité d'avoir une traçabilité, donc un historique de l'ensemble des demandes, de savoir qui a fait quoi et à quel moment, avec en outre un paramètre de sécurité qui est important, qui est l'impossibilité pour un agent de se demander des droits d'habilitations à lui-même, ce qui est un point de sécurité appréciable.

Pour ce qui est de la performance, il y a l'interfaçage avec l'outil de gestion des habilitations Passeport. À partir du moment où une demande est saisie et qu'elle arrive au niveau du gestionnaire des droits qui la valide, l'interfaçage avec Passeport permet d'éviter que, comme c'était le cas auparavant, le gestionnaire des droits soit obligé de procéder à une saisie supplémentaire correspondant au contenu de la demande pour pouvoir permettre la création ou la mise à jour du profil demandé. Cette automatisation sera également un gain appréciable. In fine, le gain inestimable sera celui de pouvoir traiter avec plus de réactivité, parce que parfois on peut avoir des demandes en urgence, notamment pour accompagner des arrivées de nouveaux collaborateurs ou la nécessité de mettre à jour tel ou tel profil. Là, ce circuit permettra vraiment d'être plus rapide qu'on ne peut l'être aujourd'hui.

En termes d'accompagnement, la Caisse primaire des Yvelines a élaboré des tutoriels et des modes opératoires qui seront mis à disposition des différentes catégories d'utilisateurs. La procédure actuelle de gestion des habilitations sera actualisée afin de tenir compte de l'introduction d'ALOHA.

En termes de calendrier, à l'issue de la présentation en CSE, on serait sur une période de présentation aux utilisateurs qui aurait lieu sur le mois de mars, avant de procéder au déploiement, vraisemblablement sur la première quinzaine d'avril.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci. Nous allons procéder à vos questions.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Première question, c'est peut-être implicite, mais ce n'est pas, pour moi, transcrit de façon claire et nette. Est-ce que le fait de passer sur ALOHA – qui sera donc interfacé avec Passeport, ce qui n'est pas le cas aujourd'hui avec Gesthab – signifie que Gesthab disparaît ?

Par rapport à cette interface et cette bascule, il n'y a pas de technicité explicitée sur ce point dans la note. Sur cette bascule entre Gesthab et ALOHA qui est interfacé avec Passeport, comment vont être transférées les données ? Y a-t-il la nécessité d'un transfert de ces données de l'un à l'autre ?

Autre question concernant la sécurisation accrue avec ALOHA, il est indiqué qu'il y aura une impossibilité pour un agent de demander des droits pour lui-même. Cela m'a interpellée parce que cela me semblait évident que l'on ne pouvait pas le faire, mais vu que c'est bien précisé, cela implique qu'avant avec Gesthab, c'était possible. Cela reste étonnant. Confirmez-moi si j'ai bien compris ou pas.

Concernant la performance, la réduction du nombre d'intervenants au niveau du fait que la vérification est chronophage, il est indiqué qu'il y aura moins de valideurs. Du coup, quel est le vrai circuit pour valider ? Qui contrôle vraiment maintenant ? Une seule personne ? Merci.

M. ROUCHAUD, CFTC : La note est assez technique, un peu trop, je trouve. Vous allez me dire que vous ne pouvez pas faire autrement. Il faut quand même se mettre à la place de

personnes qui ne sont pas issues du circuit métier. Depuis vos précisions, Monsieur SEURRE, c'est un peu plus clair.

Néanmoins, on comprend qu'ALOHA va permettre de regrouper tous les paramètres dans une demande d'habilitation jusqu'à sa validation. Est-ce que cette lecture est bonne ? Est-ce que vous avez un retour de la CPAM des Yvelines, qui apparemment a déjà expérimenté cet applicatif ? Certes, elle l'a expérimenté, mais est-ce qu'il est opérationnel chez eux ? Est-ce que vous avez un petit retour ? Quel sera l'impact exactement pour le personnel de la DCF ? Est-ce que l'on peut dire que cela va occasionner un gain de temps ?

Je me souviens, lorsque j'ai repris aux AT, j'ai quand même attendu pas mal de temps avant d'avoir tout le portefeuille nécessaire pour travailler, parce qu'il y avait des retards dans les habilitations. Je ne pouvais pas vraiment travailler et j'ai attendu quand même pas mal de temps. Est-ce que l'on peut dire que cet applicatif va raccourcir vraiment les délais d'attente pour avoir toutes les habilitations nécessaires ?

M. MARQUES, CGT-FO : La note nous informe de tutoriels qui ont été mis en place, que vous allez transmettre aux personnes qui vont travailler avec cet applicatif. Nous nous interrogeons sur la pertinence d'une véritable formation formalisée. De ce que je comprends, il n'y en a pas, donc j'aimerais avoir confirmation et pourquoi vous avez fait ce choix. Quant à l'applicatif, je voudrais savoir si vous l'avez vu fonctionner de manière concrète. Un retour, comme le suggérait Monsieur ROUCHAUD, de la CPAM des Yvelines.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Ma question porte sur le profil métier concernant les habilitations. Je m'interroge beaucoup parce qu'on enlève certaines habilitations qui, pour moi, sont nécessaires à certains agents, comme par exemple les personnes de l'accueil quand on leur enlève l'édition d'attestations de droits ou de décomptes d'indemnités journalières. Ces habilitations-là vont être données à des coordonnateurs ou des responsables de services. Quelle utilité les coordonnateurs ont-ils de cette habilitation ? Cela ne correspond pas à leur profil métier. De la même manière, moi, je suis enquêtrice. Vous m'enlevez cette habilitation, alors que je me déplaçais chez les personnes et que l'on me demandait des décomptes. J'en ai besoin dans le cadre de mon activité. Parfois, je ne suis pas sûre que les habilitations soient en rapport avec le profil métier. Je suis d'accord de réduire des habilitations pour sécuriser quand il s'agit de faire des paiements sur PROGRES, il n'y a pas de souci, mais pour éditer un décompte ou une attestation de droit, je ne vois pas... Je trouve que des fois, on empêche les gens de travailler dans de bonnes conditions en réduisant certaines habilitations. Cela alourdit les circuits. On est obligés de passer par des responsables. Par rapport au profil métier de certains, c'est vraiment très bloquant.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On a bien noté votre questionnement, Madame HAMMOU. Ce n'est pas stricto sensu lié à l'outil ALOHA, mais on tâchera de vous répondre.

Mme DUMARCAZ, CFDT : J'avais une question. C'est plus par rapport à la visibilité que l'on aura. En tant qu'utilisatrice, aujourd'hui, de Gesthab, je suis intéressée par l'outil. Je voulais savoir si l'on pouvait obtenir la liste de l'intégralité des accès pour un agent, c'est-à-dire son profil et peut-être des habilitations qui ont été ajoutées par la suite.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : La liste des habilitations par agents ?

Mme DUMARCAZ, CFDT : Oui. Aujourd’hui, on n’a pas ce détail. On peut demander un profil type avec un numéro qui correspond à un référentiel emploi, mais on n’a pas le détail. Il faut le demander au service des habilitations. Ce qui serait bien, je trouve, c’est le nom de l’agent avec le détail de ses accès, la liste.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Au niveau du manager, c’est ça ?

Mme DUMARCAZ, CFDT : Exactement.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Pour que le manager puisse éditer lui-même cette liste pour avoir une vision d’ensemble sur les habilitations d’un agent. Est-ce qu’il y avait d’autres questions ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je voulais préciser que l’acronyme est excellent. J’ai une question : est-ce que vous avez éventuellement calculé, en ETP, le gain ? Vous mettez « moins de valideurs et traitement plus rapide ». Déjà, combien y a-t-il de valideurs, s’il vous plaît ? Plus rapide, avez-vous quantifié ou pas ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je pense qu’on a fait le tour d’une première vague de questions. On va commencer avec la question de Madame RODRIGUES-MARTINS sur la disparition de Gesthab.

M. SEURRE, Direction : À partir du moment où ALOHA serait déployé, la conséquence serait que Gesthab ne serait plus utilisé. On est d’accord. S’agissant du transfert de données, aujourd’hui, Gesthab en tant que tel ne contient pas spécifiquement de données. Il sert à l’édition de formulaires de demande d’habilitation. Ensuite, lorsque ces formulaires arrivent auprès des gestionnaires d’habilitations, ils font l’objet d’une conservation dans un serveur sécurisé. Le serveur prend la forme de feuilles numérisées conservées en tant que telles. Du coup, cette conservation de données, qui sont des PDF numérisés dans un dossier, sera intégrée directement à l’applicatif ALOHA.

Sur l’impossibilité de demander des habilitations pour soi-même, aujourd’hui, à partir du moment où vous avez un accès à Gesthab, il n’est pas paramétré pour vous supprimer la possibilité d’éditer. Vous pouvez éditer un document, etc. Après, le fait que vous ayez signé un document pour vous-même, cela risque de poser problème au validateur derrière.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Il y a tout de même une sécurité, mais elle n’est pas intégrée dans l’outil.

M. SEURRE, Direction : Aujourd’hui, vous aviez un circuit. On entend par validation la validation de l’agent de direction qui est nécessaire. Ensuite, vous aviez la validation RH. Ensuite, ça arrivait au niveau du gestionnaire des droits qui validait encore en termes d’adéquation. Effectivement, la plus-value de ce circuit de validation était loin d’être approuvée. Sincèrement, les agents de direction qui valident les demandes d’habilitations, ils signent plus ou moins à l’aveugle. Il faut dire ce qui est en la matière. Le circuit n’avait donc pas de plus-value en tant tel.

Au niveau des RH, on a pu voir qu’il n’y avait pas non plus de plus-value. Très clairement, tout se jouait au niveau de l’intervention des gestionnaires de droits.

Du coup, pour faire le lien avec une question ultérieure, les personnes qui interviennent en tant que valideurs, ce sont les gestionnaires de droits. Les gestionnaires de droits, en pratique, ce sont Madame CAUCASE, qui est également déléguée à la protection des données, et sa collaboratrice, Madame AISSANI.

À la base, je n'avais pas entendu parler de cet applicatif. Ce sont les gestionnaires de droits qui sont venus me voir. ALOHA est un applicatif labellisé dans le cadre de la filière filigram qui est un ensemble d'applications développées par les organismes du réseau et qui font l'objet d'une évaluation par la Caisse nationale quant à leurs intérêts. À partir du moment où ils sont jugés comme dignes d'intérêt, ils sont labellisés et mis à disposition de manière facultative et optionnelle auprès du réseau qui, s'il y voit un intérêt, a la possibilité de les déployer. À charge ensuite pour les caisses et pour tout un chacun de se tenir informé de ce qui est mis à disposition.

Donc ce sont les gestionnaires de droits qui sont venus me voir en me disant : « Il y a cette application qui a été développée et franchement, ça va nous simplifier la vie. On a pris nos renseignements auprès de la Caisse primaire des Yvelines. On souhaiterait pouvoir la déployer. » La Caisse primaire des Yvelines, ce n'est pas tant qu'elle a testé l'outil, c'est qu'elle a créé l'outil. Elle en a été tellement contente, pour répondre à votre question Monsieur ROUCHAUD, qu'elle a estimé qu'il était même intéressant d'en faire profiter le plus grand nombre en l'inscrivant dans la filière filigram et en le faisant labelliser par la Caisse nationale, de manière à ce que d'autres organismes puissent bénéficier des améliorations ainsi apportées.

Le retour d'expérience de la Caisse primaire des Yvelines est extrêmement positif. Il n'a pas été quantifié de gain ETP. Il y a quand même un temps quotidien. Si le gain est très important pour les gestionnaires de droits, c'est parce qu'auparavant, lorsqu'ils réceptionnaient la demande papier issue de Gesthab, il fallait ensuite qu'ils aillent dans Passeport pour faire de la saisie. Avec l'interface automatique, le contenu d'ALOHA qui a été saisi par le manager, à partir du moment où il est validé, il est directement emporté dans Passeport. C'est véritablement ça, le gain apporté.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Il y a aussi un gain en papier, puisqu'on n'édite plus, pour la forêt amazonienne.

M. MARQUES, CGT-FO : Vous pensez que l'on coupe des arbres dans la forêt amazonienne pour faire notre papier ? Ce n'est pas ça.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'était une boutade, Monsieur MARQUES.

M. MARQUES, CGT-FO : Moi aussi.

M. SEURRE, Direction : Pour ce qui est des tutoriels et pas des formations, spontanément, la Caisse primaire des Yvelines a mis à disposition toute cette documentation. Suite à la lecture que l'on a faite, Madame CAUCASE suggère que l'outil est véritablement suffisamment simple pour que les tutoriels suffisent à l'appropriation et à la prise en main, sachant que, bien évidemment, Madame CAUCASE m'a assuré qu'elle se tiendrait à la disposition de tous les utilisateurs en cas de questionnements ou de difficultés liées à l'utilisation.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Il reste la question de Madame HAMMOU sur les profils de droit des agents.

M. ARNAUD, Direction : Sur les habilitations à WEBMATIQUE pour rééditer les décomptes, il s'agit d'une politique de branche d'avoir restreint les accès. Comme vous le savez, dès lors que l'on réédite des attestations de droits ou des décomptes à travers WEBMATIQUE, c'est comptabilisé comme du papier dans les démarches. Or, la volonté de branche, c'est quand même sur des sujets assez simples de pousser les assurés vers l'autonomie. C'est une politique de branche avec les préconisations que l'on a eues et que l'on a respectées. Pour autant, on a souhaité conserver la possibilité d'éditer un certain nombre de décomptes. C'est pour cela que l'on a laissé les habilitations aux responsables, parce que dans un certain nombre de cas, l'assuré ne peut pas remonter suffisamment en arrière ou n'a pas les moyens matériels de pouvoir recourir aux télé services. On est vraiment dans le cadre d'une politique de branche. Je comprends la contrainte et la facilité avec laquelle on pouvait fournir antérieurement ces documents aux assurés. Cela apportait un confort, etc. Pour autant, il nous faut aussi influer les comportements. On voit qu'aujourd'hui, le nombre de demandes qui sont faites sur ces sujets a considérablement diminué. La politique de branche a fonctionné sur le nombre d'éditions. Je n'ai pas les chiffres avec moi, mais il y a plus d'un million d'utilisateurs du compte Ameli désormais dans le Val-de-Marne et le taux de recours aux télé services sur ces sujets s'est considérablement développé. On a mis à disposition de nouvelles informations aux assurés à travers le compte. Ils sont de plus en plus utilisateurs. La contrepartie, c'est qu'on ne rend plus ce service-là pour se concentrer sur des tâches à plus forte plus-value.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Monsieur ROUCHAUD, vous aviez une autre question ?

M. ROUCHAUD, CFTC : Oui. La CPAM des Yvelines a pu mettre au point un tel applicatif parce que je pense qu'elle a beaucoup plus de développeurs qu'à la CPAM du Val-de-Marne. Ils doivent être au moins sept ou huit. Ici à la Caisse, d'après Carlos, ils sont trois. Est-ce qu'il y aurait une volonté de la Direction d'augmenter le nombre de développeurs ? Il y a beaucoup de logiciels qui ne sont pas parfaits et qui demandent à être améliorés parce qu'ils ne sont pas fluides. Y aurait-il une volonté de la Direction sur ce point ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : La réponse est oui, il y a une volonté qui s'est d'ailleurs matérialisée par une transformation d'une personne en CDI au niveau de l'équipe des développeurs et par le recrutement de deux personnes en alternance.

Vous le savez, notre attractivité sur les postes informatiques est parfois un peu difficile. Dans une logique d'appui à la formation des plus jeunes et aussi d'attractivité, on a souhaité développer le recrutement par alternance, notamment sur ces métiers. C'est le cas pour l'instant. Nous avons deux personnes qui sont venues renforcer l'équipe dans ce cadre. Je vous rejoins, Monsieur ROUCHAUD, je n'ai pas le nombre de développeurs sur la CPAM des Yvelines, sur le souhait de pouvoir être un peu plus présents sur des thématiques de développement. Au regard de la taille et de l'importance de l'organisme et de notre investissement sur de nombreux sujets, je trouve que ce ne serait pas complètement aberrant. C'est possible même au niveau de la filière filigram où aujourd'hui nous n'avons pas de projet actif sur le sujet, pour pouvoir aussi contribuer au réseau sur ces sujets-là.

Aujourd'hui, notre levier, c'est aussi par le biais du projet UIPATH qui nécessite des ressources de développeurs. Nous sommes sur deux technologies différentes qui ont vocation à s'imbriquer parce qu'un poste de développeur fait appel à des techniques dans les différents dispositifs de développement, que ce soit les techniques traditionnelles de développement d'application ou

par des outils un peu encadrés et chartés comme UIPATH et des développements plus spécifiques. Nous avons donc souhaité étoffer l'équipe et c'est ce que nous avons fait. Est-ce qu'il y avait d'autres questions ?

M. MARQUES, CGT-FO : Je n'ai pas d'autre question, mais vous n'avez pas répondu à ma question sur la formation.

M. SEURRE, Direction : J'y ai répondu.

M. MARQUES, CGT-FO : Excusez-moi, j'ai eu un moment d'inattention.

M. SEURRE, Direction : Vous avez posé la question de savoir pourquoi nous avions privilégié la solution du tutoriel par rapport à la solution formation. Au regard des renseignements qui ont été pris par Madame CAUCASE auprès de la Caisse primaire des Yvelines et de la documentation mise à disposition, il a été estimé par Mme CAUCASE que l'appropriation et l'utilisation de l'applicatif étaient suffisamment simples pour permettre aux utilisateurs de s'appuyer sur le contenu des tutoriels pour s'assurer de la bonne mise en main, étant entendu bien évidemment que Madame CAUCASE se tiendra à disposition de tous les utilisateurs qui rencontreraient des questionnements ou souhaiteraient disposer de précisions s'ils étaient confrontés à la moindre difficulté.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : C'est dommage parce qu'on nous demande un avis sur un logiciel et on ne nous le montre pas. Il aurait été utile de voir un peu à quoi ça ressemble. D'habitude, vous le faites.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On a aussi connu des désillusions en termes de capacité à montrer. Ce n'est pas toujours possible parce que parfois, on n'a pas de base à blanc ou autre chose donc il faut que le logiciel soit déjà installé et tourne déjà pour pouvoir parfois faire cette présentation. Ce que l'on peut faire, Monsieur GIAMBIAGGI, c'est vous envoyer en complément la documentation de tuto qui sera faite pour que vous puissiez visualiser. J'imagine qu'elle intègre des copies d'écran pour pouvoir visualiser un peu l'outil.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Vous venez de répondre à ce que je voulais demander. Est-ce qu'on peut avoir la documentation qui sert de prise en main et de mode opératoire utilisateur ? Effectivement, normalement, dans ce cadre de support de tutoriel et d'appropriation, il y a bien, étape par étape du suivi du processus, des copies d'écran. Si en plus on n'est pas utilisateur, à la base, de Gesthab, avoir un visuel sur ce pour quoi vous nous demandez de nous exprimer pour avis, c'est un plus. Merci.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je comprends tout à fait. On vous adressera bien sûr ce document.

Mme DUMARCAZ, CFDT : Je voulais juste rebondir sur ce qui a été dit tout à l'heure. A priori, aujourd'hui, à la Caisse, on a trois développeurs.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous en avons deux de plus. Nous avons deux alternants de plus.

Mme DUMARCAZ, CFDT : Cela veut dire qu'on en a cinq. Est-ce que la Caisse du Val-de-Marne a déjà eu une labellisation d'un logiciel qui aurait été développé comme ALOHA ?

M. ARNAUD, Direction : Il y a un logiciel qui a été co-développé avec la CPAM 92 à l'époque, le logiciel ASAFO, qui permet de faire les signalements des pharmacies sur des soins potentiellement frauduleux et qui est en cours de labellisation. En revanche, à l'époque, quand on nous a interrogés, on n'avait pas la capacité, en termes de développement, de pouvoir porter ici la MOA et le suivi, donc il a été transféré au national et il est en cours de labellisation.

On a un deuxième applicatif qui est la cartographie employeur. C'est quelque chose que l'on a développé, au départ, uniquement dans la région Île-de-France dans le cadre des groupes de travail sur les employeurs et qui permet d'avoir une représentation du maillage territorial des entreprises avec la distinction par catégorie d'entreprise et d'avoir un certain nombre d'indicateurs sur chacune des entreprises. Cette cartographie employeur est déployée en Île-de-France. On l'a présentée aussi à l'occasion d'un échange avec la Caisse nationale dans le cadre d'un dialogue de gestion qui a souhaité que l'on puisse accompagner le réseau dans le déploiement. Le déploiement est en cours dans le réseau. Plusieurs régions l'utilisent aujourd'hui. Voilà deux exemples récents de déploiement.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Pour la perspective sur l'avenir, au regard des ressources complémentaires que nous avons sur ce domaine-là, nous avons initié en début d'année un recensement auprès des différentes directions de l'organisme pour essayer d'identifier les projets qu'elles pourraient avoir, tant sur des questions de logiciels de fonctionnement interne de type ALOHA que sur des logiciels qui pourraient servir dans le cadre de relations avec les assurés. Nous sommes à cette phase d'état des lieux, l'objectif de cet état des lieux étant ensuite de prioriser les éléments d'expression de besoins qui seront transmis et de faire une feuille de route en fonction de nos possibilités de développement. L'idée est bien d'investir sur ces domaines et de le faire avec une vision d'ensemble sur les secteurs de la Caisse et des expressions de besoins. Vous avez peut-être été amenés à formuler des souhaits dans ce cadre-là pour votre secteur.

Mme DUMARCAZ, CFDT : Non, je ne le savais pas. Du coup, je trouve que cela manquait au sein de la Caisse.

M. ARNAUD, Direction : On a aussi un apport important que l'on ne souligne peut-être pas assez sur le développement des automates. On est aussi des créateurs de scénarios assez simples, qui sont les petits scénarios de groupes et qui ont exactement le même fonctionnement que les proweb. C'est aussi quelque chose qui est intéressant et qui, ponctuellement, donne lieu à des mises à disposition du réseau, même s'il n'y a pas de portage national.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Avez-vous d'autres questions sur ce point ? Non ? Je vous propose de passer au recueil de l'avis des élus.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Pour la CFDT, lorsqu'on a eu ce document et qu'on en a pris connaissance, on était sur une réserve, une crainte, que ce soit encore un énième outil venant alourdir l'existant, en fonction justement des éléments manquants dans la note. Vous avez répondu à toutes les questions. On voit bien que c'est une évolution qui ne vient pas alourdir le reste. Gesthab disparaît, ALOHA prend le relais, facilitation avec interface sur Passeport, donc tout va bien dans le meilleur des mondes. Je demande juste à avoir la documentation complémentaire, ce que vous allez faire. Ce sera un avis favorable.

M. ROUCHAUD, CFTC : La CFTC estime que cet applicatif va fluidifier le circuit dans les demandes d'habilitations et va raccourcir également les délais pour les agents lorsqu'il y aura une demande d'habilitation. C'est un vote favorable.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Écoutez, ça a l'air pas mal, tout ça. En effet, c'est dommage que l'on n'ait pas les *screens*, mais si c'est quelque chose de récent, j'imagine que c'est joli, que c'est bien, que c'est moderne, etc. Donc c'est un avis positif.

M. MARQUES, CGT-FO : Je voudrais ajouter que la démarche selon laquelle les utilisateurs sollicitent la Direction pour la mise en place d'un applicatif nous paraît extrêmement pertinente, ce qui n'est pas toujours le cas et ce qui donne des résultats en général assez contestables.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous retiendrons donc que c'est un avis favorable à l'unanimité. Nous vous en remercions. Je vous propose de passer sans transition au point suivant qui est la mise à jour du dispositif de prévention et de protection de la fraude interne, présenté par Benoît SEURRE.

Point 5 : Mise à jour du dispositif de prévention et de détection de la fraude interne

M. SEURRE, Direction : Il s'agit effectivement d'une mise à jour d'un point que j'avais déjà eu l'occasion d'aborder avec vous. Je pense que c'était avec la précédente mandature, il y a deux ans.

La mise à jour n'est pas très importante, mais je vais quand même revenir sur quelques éléments de cadrage général. Je précise que les missions de prévention et de détection de la fraude interne sont assez précisément cadrées réglementairement. Cela fait partie des responsabilités propres du directeur comptable et financier telles que figurant dans le décret du 18 octobre 2007. Cela apparaît également en filigrane dans les décrets qui cadrent l'organisation et la prise en charge du contrôle interne dans les organismes de sécurité sociale, pour lesquels il y a une responsabilité conjointe du directeur et du directeur comptable et financier de déployer un système de maîtrise des risques, notamment en lien avec l'utilisation du système d'information, dont il s'agit de garantir la conformité et la légitimité des accès.

Au regard de ce cadrage général, un plan de contrôle national existe, avec plusieurs contrôles directement confiés sous la responsabilité du directeur comptable et financier, qui vise à permettre de détecter toute intervention des collaborateurs qui serait identifiée comme atypique, en tout cas pas forcément conforme à ce à quoi on pourrait s'attendre, qu'il s'agisse d'horaires de connexion, qu'il s'agisse d'intervention sur des dossiers dont a priori on ne verrait forcément le lien avec les missions confiées, etc.

Jusqu'à présent, ces différents contrôles, qui sont pris en charge par la DCF, portaient très spécifiquement sur les différentes interventions de nos collaborateurs intervenant sur le champ des prestations, que ce soit sur le champ des frais de santé ou que ce soit sur le champ des prestations en espèces, tant côté IJ maladie que côté IJ AT.

Vous aviez deux contrôles spécifiques qui étaient organisés en la matière – excusez-moi, le libellé n'est pas très élégant, le PSAC, comme plan de contrôle socle de l'agent comptable – le

PSAC code 971 et le PSAC code 972. Un contrôle supplémentaire a été introduit afin d’élargir le périmètre couvert en matière de maîtrise du risque de fraude interne. C'est, assez logiquement, le contrôle PSAC code 973 qui porte plus particulièrement et plus spécifiquement sur les interventions de nos collaborateurs disposant d'une habilitation à l'outil GRH et qui interviennent dans GRH, que ce soit pour des activités de traitement et donc de liquidation ou que ce soit pour des activités de contrôle.

Concrètement, les contrôles PSAC code 973 doivent permettre que toutes les opérations qui sont réalisées par des collaborateurs disposant d'une habilitation GRH soient bien conformes aux attendus.

Comment fait-on concrètement ? Une requête est paramétrée avec un certain nombre de critères pour identifier les interventions qui pourraient être atypiques en raison d'horaires de liquidation particuliers, ou d'interventions sur son propre dossier. Je n'ai pas en tête tous les critères, mais des interventions qui pourraient être atypiques et qui vont demander un examen pour bien s'assurer que ces interventions étaient justifiées et qu'elles ne posent pas spécifiquement de problème.

C'est un contrôle national qui doit venir enrichir les plans de contrôle déployés par les directions comptables et financières des organismes.

La date de mise en œuvre débuterait à compter du mois de mai 2024 au titre des interventions dans GRH réalisées sur le mois d'avril.

Au-delà de l'information qui est due à l'ensemble du personnel sur l'existence du dispositif visant à prévenir et à détecter la fraude interne et donc l'existence du plan de contrôle sur lequel nous communiquons à chaque fois qu'il y a une mise à jour de ce plan, au regard de la spécificité de ce nouveau contrôle, des interventions et des informations particulières à destination des personnels qui utilisent l'application GRH seront organisées à partir d'une documentation qui sera prochainement diffusée aux organismes par lettre Réseau. On ne l'a pas encore à ce stade. Il nous a juste été précisé qu'elle interviendrait, bien évidemment, avant le déploiement du contrôle.

En tout état de cause, ce contrôle, comme tous les autres que l'on peut déployer, est mis en œuvre de manière à garantir et assurer tout le respect qui est dû aux données personnelles qui sont traitées dans le cadre de ce contrôle, d'une part avec un système de requête et d'extraction de données qui va récupérer uniquement les données nécessaires à l'exercice du contrôle – on ne va pas aller rechercher si ce n'est pas nécessaire – et d'autre part un stockage des données concernées dans un dossier qui est partagé et accessible à un nombre extrêmement restreint, en l'occurrence seulement trois personnes : moi-même, le collaborateur qui prend en charge ces contrôles, ainsi que son responsable hiérarchique qui est un fondé de pouvoir.

Ensuite, dans le cadre de la procédure, bien évidemment, ce qui prévaut, c'est un impératif de discréetion professionnelle. Comme je vous le disais, les requêtes qui passent vont identifier de potentielles atypies. On est bien sur des choses qui ne sont pas caractérisées donc à partir du moment où une atypie est identifiée, il ne s'agit pas d'aller crier au loup en disant « alerte, il y a un gros problème ». Ce n'est absolument pas comme cela que les choses se passent. On a une atypie, on regarde, on investigue, on fait en sorte de mettre en œuvre ce qu'on appelle un cercle restreint de confidentialité, c'est-à-dire que si le collaborateur de la DCF qui prend charge les contrôles a besoin de disposer d'informations complémentaires, il m'en touche un mot, j'en

touche ensuite un mot au directeur de branche concerné pour disposer d'informations complémentaires, et à partir de cela, cela nous permet de conclure sur le fait de savoir si l'intervention était légitime ou pas, et si nous sommes confrontés ou non à une situation de fraude interne.

Si jamais la situation de fraude interne est avérée, caractérisée, il m'appartiendra de l'expliquer au directeur pour que les procédures nécessaires puissent être mises en œuvre dans la suite.

Je précise que jusqu'à présent, en termes de réalisation de ces contrôles, très régulièrement, on est confrontés à des situations identifiées un peu comme atypiques, que l'on ne comprend pas forcément. On investigue et jusqu'à présent on a toujours fini par expliciter. Ces situations n'ont donc jamais donné lieu, à ce jour, à l'identification de comportements ou de situations de fraude interne avérée.

Par contre, cela peut effectivement conduire à certains rappels à destination des agents, notamment sur le fait que, dans le cas de ces contrôles, on peut se rendre compte de connexions extrêmement atypiques qui, en termes d'horaire, en termes de journée – par exemple des connexions pendant des journées de congé ou pendant des arrêts maladie – suggèrent que l'outil professionnel n'a pas forcément été utilisé à des fins professionnelles, puisque lorsque vous êtes en arrêt maladie ou en congé, vous n'êtes pas supposé utiliser votre matériel.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci pour cette présentation. Y a -t-il des questions ?

Mme HAMMOU, CGT-FO : J'ai une question parce que j'ai été concernée par un mail concernant des atypies de connexions. Je voulais avoir un peu plus d'explications. Pour moi, une connexion hors temps de travail, c'est une connexion au serveur sécurisé de la Caisse, c'est-à-dire au serveur nomade. À partir du moment où l'on met notre carte et notre code, que l'on est sur nos documents de travail pour rédiger un rapport, pour moi, il n'y a pas d'atypie de connexion puisque l'on n'est pas sur le serveur sécurisé de la Caisse. On ne peut donc pas être sur des applicatifs. Pourquoi reçoit-on ce mail quand on n'est pas connecté sur le serveur sécurisé de la Caisse et que l'on est sur nos documents ?

Dans le cadre de mon activité, j'ai tous mes documents qui sont dans mon PMF portable. C'est vrai qu'il m'est arrivé, même le samedi – ou le dimanche quand, à l'époque, on pouvait – d'aller sur mes documents et de rédiger mon rapport. Mais je n'utilise pas les applicatifs. Je ne suis pas connectée au serveur nomade. Je sais qu'on est plusieurs dans notre service, notamment des collègues comme moi et un responsable, mais on n'est pas sur le serveur nomade. Maintenant, je ne le fais plus parce qu'on ne peut plus de toute façon. Quand on tape notre code, ça nous met un message « vous êtes en dehors ». Mais c'est vrai que c'était bien. Moi, par exemple, des fois, je dois interroger des personnes dans la restauration. Les restaurants réouvrent à 18 h 30 ou 19 h. Ce que je faisais, c'est que je débadgeais. Je me déconnectais, mais j'enregistrais mes documents pour pouvoir ensuite travailler dessus. En plus, je me dis que c'est sur mes documents, sur mon temps de travail perso et je ne suis pas connectée au serveur sécurisé de la Caisse, donc il n'y a pas d'incidence. Je voulais savoir pourquoi cela pose un souci.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On a bien noté votre question.

Mme HAMMOU, CGT-FO : On me dit que c'est hors sujet.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Non, ce n'est pas hors sujet. C'est même une question très pertinente. Cela nous permettra aussi de mettre les choses au clair.

M. MARQUES, CGT-FO : Elle fait exprès pour m'embêter.

Mme HIMED, CFTC : Sur le point 3, je voudrais savoir quelle opération va être réalisée dans le courant du mois d'avril. Sur le point 4 b, le respect du secret professionnel, on se demande comment va être abordé l'agent quand il y aura suspicion de fraude. Le responsable de service sera-t-il au courant qu'il y aura une enquête sur son agent ? Quel est le cheminement de la procédure ? Est-ce la DCF-Fraude qui donne son accord, qui informe le responsable, et après c'est le responsable qui se charge d'informer l'agent ? Comment va être le contrôle ? Est-ce qu'il sera par service, un contrôle quotidien, aléatoire ou autre ?

J'aimerais bien faire une remarque, à savoir faire la différence entre la fraude et l'erreur.

M. ROUCHAUD, CFTC : Je trouve normal que les agents qui traitent des opérations de paie soient contrôlés au même titre que nos collègues qui traitent des liquidations des indemnités journalières. Néanmoins, le service de la paie, c'est quand même un service de production où les conditions de travail sont difficiles. C'est un service où il y a quand même une certaine pression. Le portefeuille de paie par agent est extrêmement élevé. On sait qu'il faut un certain temps avant qu'un agent soit totalement opérationnel, parce que c'est un métier très technique. Les agents ont beaucoup de questions au début. Il y a aussi un problème de temps pour former correctement tous les agents comme il se doit. Madame HIMED vient de le dire, il y a une différence entre l'erreur et la fraude, et toute erreur n'est pas une fraude. Toute cette dimension, il faudra bien l'intégrer. Le contexte du service de la paie, il faudra bien l'intégrer. Évidemment, cela va rajouter une pression supplémentaire pour nos collègues. En même temps, il est normal qu'ils soient contrôlés. Tout ce contexte fait que l'on est un peu inquiets, on se pose des questions. La confidentialité et la manière de le dire, de faire remonter les erreurs, sont vraiment primordiales. Il faudrait que cette dimension soit bien intégrée pour ceux qui seront à même de gérer cette mise à jour.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Concernant le point numéro 4 sur les garanties apportées aux agents dans le dispositif et plus particulièrement le stockage des fichiers dont Monsieur SEURRE nous a expliqué que ça fonctionnerait, il y a une précision sur l'accès très restreint. Monsieur SEURRE a répondu en partie à ma question. Je voulais savoir qui était concerné par cet accès très restreint. Vous avez dit qu'il y aurait trois personnes, dont vous-même et un des fondés de pouvoir. Je n'ai pas eu le temps de noter l'autre catégorie de personne.

M. SEURRE, Direction : C'est la collaboratrice qui est seule à prendre en charge ce contrôle.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : J'aimerais avoir aussi une confirmation, ça semble logique, mais je vais le demander quand même. Si j'ai bien compris, dans le contexte de cette mise à jour du dispositif de prévention et de détection des fraudes internes, à chaque fois qu'il y aura une nouvelle création d'un contrôle spécifique confié à la DSC sous l'IJ de PSAC, il y aura forcément une mise à jour obligatoire. Parce que là, on en est à PSAC code 971. On l'a vu au mois d'avril 2021. Il y a eu 972. Là, on en est à PSAC code 973, donc on est bien d'accord qu'à chaque fois, ça passera avec un avis et une présentation au CSE. On est d'accord.

Maintenant, je voudrais revenir sur la communication. Au niveau de la communication, il est dit que les mesures seront utilisées par les canaux internes en privilégiant un affichage sur

l'intranet. J'aimerais savoir si l'on ne peut pas aller plus loin qu'un simple affichage sur l'intranet, en sachant que – on en a parlé il n'y a pas longtemps – vu que cette mise à jour sur les dispositions et préventions de détection de fraude interne est quelque chose d'assez important, il faudrait peut-être avoir une communication qui soit claire et précise avec une alerte impactant chaque salarié, chaque agent, qu'il doit en avoir connaissance. Je n'irai pas jusqu'à dire qu'il faut revenir à ce que l'on faisait avant en faisant émarger la prise de connaissance de l'information, mais au moins avoir la garantie que tout le monde soit bien au courant, parce que ce genre de contrôle peut amener certaines personnes à dire « mais je n'étais pas au courant », alors que l'information existe pour que, derrière, il n'y ait pas des soucis qui puissent mener à des mesures disciplinaires, parce que ce champ-là est très important. Donc, j'aimerais que la Direction, au niveau de la communication, utilise tous les moyens possibles, outre le simple affichage Internet, voire même faire passer la communication via des réunions de service. Ce serait intéressant.

Dernière chose, il y avait la circulaire RH numéro 6 de 2021 sur ce point-là. Est-ce qu'elle va être actualisée ? Bien sûr, elle va être mise en ligne, mais va-t-elle être actualisée ? Va-t-elle paraître tout de suite après l'assemblée plénière ou pas ?

Dernière question concernant la période, au niveau du calendrier, de sensibilisation dédiée aux agents. Vous spécifiez que cette sensibilisation ne pourra se faire que grâce au support national en cours et qui sera prochainement diffusé par notre réseau de la CNAM. Je suis souvent en attente des LR dans mon secteur. Si la LR ne paraît pas ou tarde à paraître, est-ce que ce calendrier sera décalé ? Si la sensibilisation des agents dépend uniquement de cette LR, est-ce que vous allez la maintenir ou comment fait-on ?

Mme HIMED, CFTC : J'ai juste une remarque par rapport aux responsables qui devront avoir cette charge en plus pour annoncer à son agent qu'il y a eu enquête sur lui.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Pour moi, cela rejoint déjà la première question. Du coup, je n'ai pas forcément compris la nuance. C'était sur des modalités d'information ?

Mme HIMED, CFTC : Non, c'était juste pour informer que ce sera encore une charge supplémentaire pour les responsables et peut-être mettre une mauvaise ambiance.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On répondra dans le cadre global de la clarification de la procédure. Très bien.

M. MARQUES, CGT-FO : Je rejoins les interrogations de Madame HIMED au sujet de la procédure d'une manière générale. Elle existe déjà puisque vous avez spécifié que vous faisiez déjà des contrôles. Vous nous avez spécifié la présomption d'innocence et le respect du contradictoire, mais j'aimerais savoir comment se passe concrètement, actuellement, l'ensemble de la procédure. Vous nous avez également indiqué qu'il n'y avait jamais eu de fraude constatée, avérée, que les atypies que vous aviez relevées ne débouchent pas sur ce type de conclusion. Très bien. Il n'empêche que pour le cadre responsable, éventuellement, et pour l'agent qui est concerné, cela représente quand même, probablement, s'il en a l'information, un stress supplémentaire. J'aimerais savoir un peu comment ça se passe.

La deuxième chose, j'aimerais savoir si vous envisagez, compte tenu des dispositions mises en place, un surcroît d'activité éventuel, plus de contrôle peut-être – je ne sais pas – ou une

systématisation, et éventuellement, si vous avez réfléchi à un nombre d'ETP qui y seraient consacrés.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Il y avait-il d'autres questions ? Nous allons faire une première vague de réponses à plusieurs voix. Je vais garder la parole pour la première question, celle de Madame HAMMOU. Il y a deux choses. La fraude est caractérisée par l'intention de nuire. Les messages qui ont pu être adressés s'inscrivaient dans le cadre d'un contrôle qui avait été mis en place dans un contexte de lutte contre la fraude. Les messages qui ont été adressés aux personnes ne venaient pas forcément cibler ces personnes comme ayant eu une activité qui était frauduleuse. C'était une façon de mettre en garde, d'alerter les personnes sur le fait que les horaires de connexion qui avaient été constatés étaient atypiques.

Après, je suis aussi obligée de le rappeler, puisque dans l'explication que vous avez faite, vous avez notamment cité des exemples où vous débadgez et continuer de travailler. Ce n'est pas possible. Il n'existe que de l'activité professionnelle sur le temps de travail qui doit être bien intégré sur des temps de badgeage et qui doit s'intégrer dans les plages horaires qui sont définies pour l'organisme.

C'est la raison pour laquelle tout ce qui est possibilité de connexion sur les outils professionnels – au-delà de la connexion sur le serveur ou les applicatifs – a été mis à jour. Cela avait été temporairement levé pendant la crise sanitaire avec des accès 24 heures sur 24 pour tout le monde. Là, on a un retour à la normale. Je pense que c'était la situation qui était préexistante à la crise, avec une impossibilité de se connecter au-delà des plages horaires allant de six heures à vingt heures, du lundi au samedi. C'est un dispositif qui est un premier garde-fou par rapport à une possibilité de fraude et qui, dans tous les cas, ne devrait pas bloquer des personnes, puisque les connexions sur les outils de travail doivent se faire dans le cadre des horaires de travail, sur les plages horaires qui sont définies par l'organisme et qui sont incluses dedans. Le samedi, cela permet aussi de gérer les questions d'heures supplémentaires quand il y en a, etc.

Pour recontextualiser les choses, on a bien un dispositif de contrôles menés dans le cadre de la lutte contre la fraude, qui peuvent être amené à détecter des comportements atypiques et c'est tout l'objet de l'investigation que l'on détaillera après. L'objet de l'investigation c'est de déterminer si le comportement atypique qui est ressorti relève ou non de la fraude, mais cela peut aussi relever plus simplement d'un mésusage des outils ou des modalités de connexion en dehors des horaires de travail normaux ou autres.

L'objectif des mails que vous avez reçus était bien de vous réalerter, non pas sur le fait que vous étiez soupçonnés d'une activité de fraude, mais sur le fait que ces connexions atypiques ne pouvaient pas être faites en raison du non-respect du cadre horaire de travail normal. Est-ce que j'ai répondu à votre question, Madame HAMMOU ?

Mme HAMMOU, CGT-FO : Oui, vous avez répondu, et merci pour ces éclaircissements parce que je pensais qu'on n'avait juste pas le droit de se connecter au serveur sécurisé. Quand on est à la maison, notre PMF Portable marche avec notre wifi et mettre ma carte et aller sur mes documents, ou en tant qu'élue, aller regarder mes documents la veille d'une AP, je pensais que j'avais le droit parce que je n'étais pas sur le serveur sécurisé. Du coup, si je devais faire un bilan de service pour le logement, je pouvais me connecter et le faire, parce que je n'étais pas sur le serveur sécurisé. Et c'est pour ça que c'est la nuance. Comme le disait tout à l'heure

Christina, il est important de l'expliquer aux gens parce qu'on nous dit « c'est votre PMF », on est connecté sur notre wifi personnel, mais en fait, on ne peut pas utiliser...

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Alors, ce n'est pas votre PMF. C'est un PMF qui est mis à disposition par l'employeur dans un cadre professionnel. L'objectif de ce PMF, c'est d'être utilisé dans un cadre professionnel d'une part, donc cela exclut tout ce qui va être usage privé – ce ne sont pas les exemples que vous citiez – et dans le respect du règlement intérieur de l'organisme, des horaires, de la traçabilité, du temps de travail, etc., quel que soit ensuite le type d'usage qui va être fait avec connexion à des bases.

M. SEURRE, Direction : Là, on est dans un cadre lié à la conformité de l'usage du matériel informatique, puisque l'une des règles de sécurité qui figure à la politique de sécurité du système d'information, c'est justement l'usage du matériel informatique, l'usage de tous les outils mis à disposition dans un cadre professionnel. À partir du moment où l'on a une information comme quoi le matériel informatique a été allumé sur une plage haute, par exemple un soir à 23 heures, on peut se poser la question de savoir si c'était bien dans une finalité professionnelle que le matériel informatique a été allumé. C'est la raison pour laquelle j'ai adressé ces messages. Ma responsabilité vis-à-vis du bon usage de la politique de sécurité du système d'information, c'est de bien rappeler à tout un chacun de faire en sorte que le matériel informatique ne soit utilisé qu'à des finalités professionnelles. À partir du moment où je vois qu'il y a des connexions qui sont bizarres, je peux légitimement me poser la question de savoir si le matériel a été utilisé dans un but professionnel.

Mme HAMMOU, CGT-FO : En sachant qu'à 23 heures, les applicatifs ne fonctionnent plus.

M. MARQUES, CGT-FO : Je sais que les agents de direction ont des contrats de travail particuliers, mais on reçoit quand même des messages très tard le soir dans notre boîte mail. Je suis un petit peu étonné que vous considériez qu'un agent, et notamment un élu, qui par exemple veut faire un compte-rendu sur ses activités d'élu, ne puisse pas travailler alors que vous le pouvez, visiblement.

La deuxième remarque que je voudrais faire, c'est que compte tenu des horaires que l'on nous a imposés pour l'utilisation des PMF, je voudrais que vous m'expliquiez comment un enquêteur AT fait pour joindre certains employeurs qui ont une activité professionnelle complètement décalée, voire nocturne. On ne va pas l'appeler à 2 heures du matin, c'est sûr, mais avoir accès, pour certains métiers, à des amplitudes horaires supérieures, cela me paraît pertinent.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous avons noté la remarque. Monsieur MARQUES, deux éléments que je porte à votre connaissance en réaction à votre première intervention. D'une part, au niveau des agents de direction, nous sommes au forfait, de facto nous n'avons pas d'horaire.

M. MARQUES, CGT-FO : Je sais que vous êtes corvéables à merci.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Non, ce n'est pas ce que je dis. « Au forfait » signifie que nous organisons librement notre activité professionnelle sur la semaine sans être confrontés aux questions de plages horaires. En revanche, la situation que vous évoquez n'est pas pour autant normale, à savoir le fait de recevoir des messages tardifs, puisque nous avons quand même, nous aussi, à respecter un certain équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle. Par ailleurs, c'est un échange que nous avons aussi récemment eu en matière de qualité de vie

au travail. Il n'est pas du tout acceptable d'adresser des messages tard le soir, etc. J'entends votre alerte sur ce sujet. Je la note.

M. MARQUES, CGT-FO : Je vous rassure, je ne suis pas devant le PC au moment où vous l'envoyez. C'est le lendemain que je le reçois.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Mais ce n'est pas moi, Monsieur MARQUES, pour ôter toute ambiguïté.

M. MARQUES, CGT-FO : Si, Madame CASADO-BOLIVAR, j'ai déjà reçu des messages de vous à 22 heures 30.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Monsieur ARNAUD, vous l'avez l'habitude.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Alors, moi, je m'inscris en faux et je demande à voir le message. Je réfute cette information parce que ce n'est pas du tout mon habitude. Je demande à voir et Sébastien ARNAUD également. Je vous propose de continuer le déroulement des questions qui ont été posées. Il y avait une première question.

M. SEURRE, Direction : Il y avait une question qui portait sur ce que l'on entendait par les opérations réalisées au cours du mois d'avril. Les opérations réalisées au cours du mois d'avril, ce sont toutes les interventions qui auront lieu dans GRH de la part de nos collaborateurs, qu'il s'agisse des collaborateurs du CNGP, qu'il s'agisse des collaborateurs du contrôle paie. J'évoquais tout à l'heure que le démarrage du contrôle interviendrait au mois de mai. Le périmètre serait justement des liquidations et des contrôles réalisés au cours du mois précédent, puisqu'on sera sur le principe d'une requête qui passera mensuellement sur la base du mois écoulé.

Dans le cadre d'une investigation – parce qu'enquête me semble un peu fort – le responsable de service est-il au courant qu'il y a enquête ? Je vais vous dire comment se passent les choses. En pratique, aujourd'hui, on a chaque mois un certain nombre de requêtes qui tournent sur cette période et qui vont permettre d'identifier soit des connexions, soit des interventions qui sont atypiques, par exemple des liquidations ou des modifications qui interviendraient pendant des jours de congé ou des choses comme ça, qui posent question.

À partir du moment où l'on a ces questions, généralement, on est en capacité directement, via une consultation de GRH ou autre, d'objectiver l'absence de la personne parce qu'il était possible qu'au moment où la requête est passée, la personne était déclarée en congé alors que finalement elle était présente. Il y a eu des mises à jour et l'on peut vérifier un certain nombre de choses. Si on a besoin, on peut poser la question, généralement à l'agent de direction ou au coordonnateur, mais sans être polémique et sans faire état d'une suspicion à ce stade, en disant juste : « dans le cadre des contrôles de connexion que l'on conduit, pouvez-vous nous confirmer que tel agent était absent sur telle date ? » On est plutôt sur des vérifications de cet ordre.

Jusqu'à présent, pour l'ensemble des vérifications que l'on a pu conduire, cela nous a permis de résoudre déjà 95 % des cas sans que l'agent ait été informé que l'on avait cherché à investiguer précisément sur sa situation. En l'occurrence, comme vous le disiez, on part du principe que les signalements ne conduisent à la fraude que de manière exceptionnelle. L'expérience montre bien que, généralement, tout s'explique. On n'est pas d'un naturel spécialement méfiant.

Par contre, si on se rend compte de choses qui commencent à être un peu bizarres, si des interventions sont atypiques, dans un second temps, conformément à ce qui est prévu dans la PSSI, on a la possibilité d'obtenir des traces pour savoir concrètement ce qui a été consulté, quels sont les applicatifs qui ont pu être utilisés, quels sont les matricules concernés afin de bien s'assurer que l'utilisation était bien conforme aux attendus. Une fois que l'on a ces résultats, généralement, on en échange avec le directeur de branche ou avec le coordonnateur concerné. Là aussi, jusqu'à présent, on a systématiquement pu lever les interrogations que l'on avait. À ce jour, je vous confirme que consécutivement à ces contrôles, nous n'avons jamais été amenés à nous retrouver dans une situation de fraude interne avérée.

Faire état d'une charge de travail pour les responsables dont un collaborateur serait accusé de fraude interne consécutivement aux contrôles conduits, je suis un peu en difficulté pour vous dire concrètement comment cela se... On rentrerait dans le cadre d'une procédure disciplinaire en la matière et je ne pense pas qu'il y aurait d'intervention spécifique du manager de service pour expliquer que la personne a été confrontée à une fraude interne ou quoi que ce soit.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : La première étape est la confirmation de la fraude, avec ses examens et, comme l'a rappelé Benoît, une centralisation au niveau de ses équipes de toute une série de vérifications. Ce n'est que sur des cas résiduels que l'on peut être amené à solliciter éventuellement le manager pour avoir un éclaircissement pour savoir si le comportement est suspect ou non de ce point de vue-là. Là, il n'y a pas d'impact sur le manager.

Bien entendu, derrière, il y a éventuellement une seconde phase quand la situation de fraude est confirmée. On va alors basculer sur une procédure disciplinaire – les faits ayant été déjà établis – qui est gérée au niveau des relations sociales et qui ne vient pas impacter le manager, puisqu'on n'est pas sur des éléments de remontée qui sont issus de la supervision locale du manager, mais d'une supervision globale.

Je pense que de ce point de vue-là, l'impact en termes de charge de travail sur les *manager* n'est pas notable ou pas quantifiable.

M. SEURRE, Direction : Par rapport à la différence entre la fraude et l'erreur, on est sur deux choses qui sont très distinctes. Les contrôles qui sont déployés pour détecter de la fraude interne ne vont pas porter sur la correcte application de la réglementation. Il y a des contrôles de la direction comptable et financière qui sont légitimement organisés pour vérifier que le droit à telle prestation a été correctement calculé, que tel fait générateur de paie a été correctement liquidé, etc. Dans ce cadre-là, on peut détecter des erreurs d'application de la réglementation, des erreurs de calcul, etc. Cela existe.

Ce qui distingue fondamentalement la fraude telle qu'on peut la rechercher au travers des contrôles dédiés, c'est son caractère d'intentionnalité que l'on peut apprécier notamment au regard de sa répétition. Il y a vraiment cette intention derrière la fraude qui la distingue très clairement de l'erreur qui, par définition, n'a pas d'intentionnalité. On ne fait pas exprès de liquider de manière erronée.

Sur la mise à jour de la circulaire RH, je vous confirme, Madame RODRIGUES-MARTINS, qu'elle sera mise à jour. Cette circulaire RH a vocation à accompagner. De la même manière que l'on présente en CSE, pour avis, les évolutions du dispositif de prévention, parallèlement la circulaire RH est mise à jour pour être alignée sur les informations qui ont été communiquées en la matière.

Sur la question de savoir si la sensibilisation des agents utilisateurs de GRH pourra bien intervenir en espérant que la lettre réseau, comme vous le disiez, arrive dans les temps, je pars du principe que ça devrait être le cas. Si ce n'était pas le cas, on a eu un certain nombre d'exemples, notamment dans le déploiement d'autres types de contrôles que la fraude interne pour lesquels les documentations ou les requêtes promises nécessaires à la réalisation du contrôle ne sont pas arrivées à l'heure. Généralement, la Caisse nationale prend les devants en disant « compte tenu de notre impossibilité à vous mettre à disposition les outils où la documentation nécessaire, la mise en œuvre du contrôle sera reportée à telle date ». Si on n'a rien au 15 avril, je prendrai l'initiative de me manifester auprès de la Caisse nationale. Généralement, on peut raisonnablement considérer que l'impossibilité de réaliser ces sensibilisations en amont du démarrage officiel du contrôle nous conduira à reporter le démarrage.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Sur la question de la communication, Madame RODRIGUES-MARTINS, puisque vous faites référence à des échanges que nous avons récemment dans le cadre des négociations sur le protocole QVT, etc., nous avons bien noté le point de vigilance qui avait été revu à cette occasion sur la nécessité d'être en mesure de souligner plus particulièrement certains points d'impact importants auprès des salariés. Comme évoqué à cette occasion, on va être en recherche de solutions qui pourraient, dans ce cadre-là, permettre cela, en notant que cela s'applique également à la question, plus globalement, des dispositifs de fraude interne.

Après, on invite toujours à relayer les éléments de communication et d'information sur les mises à jour des circulaires ou d'autres documents importants dans le cadre des réunions de service. Cela ne veut pas dire qu'ils ont la capacité de venir détailler l'ensemble, parce qu'on sait que les réunions de service ont aussi vocation à rester assez concises avec beaucoup d'informations métiers à passer. Donc il n'est pas toujours possible dans les réunions de service de détailler les points essentiels de telle et telle nouveauté. En revanche, il est possible d'attirer l'attention des personnes en complément des sensibilisations et communications qui pourraient être faites sur l'intérêt de prendre connaissance de la circulaire RH mise à jour ou de tel autre document. Oui, c'est relayé à cette occasion et on invite les managers à le faire de façon tout à fait normale dans le cadre du fonctionnement courant du service.

Votre point de vigilance sur ce sujet est noté et rejoint les échanges que nous avons eus par ailleurs sur les nouvelles modalités potentielles de communication sur certains points particuliers auprès des salariés pour être certains d'avoir bien attiré leur attention. Après, sur le principe général, tout le monde est censé prendre connaissance des circulaires. On s'assure que les gens aient connaissance que les circulaires ont été mises à jour par ces communications globales qui sont faites. C'est donc un premier niveau qui est nécessaire.

M. SEURRE, Direction : Sur la charge de travail associée à ce nouveau contrôle, je suis bien en peine de vous répondre. On sera sur une requête qui passera chaque mois, qui identifiera des situations identifiées comme atypiques au niveau d'un certain nombre de critères. Quelle sera la volumétrie de ces situations atypiques à considérer ? Sincèrement, je ne sais pas. A priori, j'ai envie de dire que, par définition, une situation atypique est supposée être plutôt rare donc on ne devrait pas être sur des volumétries importantes. Mais je ne peux vraiment pas me projeter.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous avons fait le tour de cette première vague de questions. Est-ce qu'il y en avait d'autres ?

M. ROUCHAUD, CFTC : Le décret qui a motivé cette mise à jour n'est pas d'hier. Il date de 2007. Cela fait presque 16 ans. C'est un projet qui était dans les tiroirs depuis longtemps. Pourquoi maintenant ? Pourquoi pas avant ?

M. SEURRE, Direction : Entendons-nous bien. Le dispositif de prévention et de lutte contre la fraude interne existe depuis plusieurs années. Le cadre réglementaire qui vous a été présenté et qui a été rappelé en ouverture, c'était juste pour dire que le dispositif de prévention et de lutte contre la fraude interne ne sort pas de mon chapeau. C'est un dispositif national qui s'impose dans les groupes de sécurité sociale. Il y a déjà un certain nombre de contrôles qui existait depuis plusieurs années. Il se trouve juste que ce dispositif s'enrichit pour pouvoir couvrir une autre zone de risque qui serait les interventions inappropriées dans le GRH. Ce n'est pas que l'on a particulièrement tardé en la matière, c'est juste qu'au niveau de la Caisse nationale, les déploiements sont quand même focalisés sur la zone de risque identifiée comme la plus importante, qui est celle du traitement des prestations. Cette zone étant considérée comme couverte, on s'intéresse à d'autres zones possibles, en l'occurrence celle des interventions dans le GRH.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Y avait-il d'autres questions ? Je vous propose de passer au recueil de l'avis des élus.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Pour la CFDT, il est difficile de s'opposer à ce type de contrôle qui permet de mettre les choses à plat et de prendre en compte la dimension de probité sur ce nouveau déploiement de contrôle qui cible le périmètre et le champ de l'ensemble des opérations réalisées dans le GRH. Effectivement, c'est une bonne chose de mieux avoir des systèmes de pare-feu et de sécurisation là-dessus. C'est un plus. J'en attends beaucoup, par contre, et c'est ma petite réserve, sur la communication au niveau de la Direction. Merci de prendre en considération le point de vigilance sur cette communication. Ce sera un avis favorable.

M. ROUCHAUD, CFTC : La CFTC comprend tout à fait qu'il est de la compétence du directeur comptable et financier d'un organisme de sécurité sociale de veiller à la mise en œuvre d'un dispositif de contrôle permettant de prévenir les fautes et les erreurs. Pour autant, la CFTC estime qu'il manque des éléments d'information dans la note et c'est une abstention.

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

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous avons donc un avis favorable à la majorité. Je vous remercie.

Je vous propose de passer au point suivant. Nous avions prévu normalement ensuite le point sur l'évolution organisationnelle au sein de la Direction de la Relation Client, de l'Accès aux droits et de la Promotion de la Santé. Johana CASTRIQUE, qui devait venir présenter ce point, est retenue encore un peu parce qu'on a été assez rapides sur le déroulé de cet ordre du jour. Ce que nous vous proposons, c'est de faire les deux points sur la création du référentiel emploi. Je vous propose donc de passer aux points 7 et 8 pour revenir ensuite au point 6 et d'examiner ensemble la création du référentiel emploi : expert système réseau.

Point 7 : Crédit du référentiel emploi : expert système réseau

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : La création de ce niveau référentiel emploi, comme évoqué dans la note, est la conjonction de deux besoins. D'une part, nous avons identifié au sein du service informatique un besoin accru d'expertise en matière de gestion des systèmes et réseaux. D'autre part, nous avons le souhait de pouvoir être attractifs dans les recrutements que nous ferions sur ces niveaux d'expertise plus importants afin d'adapter, en fonction du profil des candidats, de leur expérience professionnelle, des compétences acquises et mises en œuvre éventuellement au cours de leur parcours, le niveau de recrutement à celui des compétences acquises par la personne.

Ce sont des objectifs pour se tourner vers l'externe en termes de renfort en expertise des équipes. Il y a également un objectif interne lié au fait que sur ce type d'emploi, il n'y a pas aujourd'hui de possibilités d'évolution puisqu'il n'y a pas de notion d'expert en matière d'administration système réseau. Or, on voit que l'on peut être amené à mettre en œuvre des compétences plus importantes sur de la gestion de projet, coordination, relation avec des partenaires externes, etc. La création de ce référentiel permettra également de donner une perspective d'évolution professionnelle aux salariés et aux collaborateurs qui sont aujourd'hui positionnés sur le référentiel administrateur système. Voilà un peu les deux éléments de contexte qui nous ont amenés à créer ce référentiel. Je ne sais pas si vous aviez des questions. Je suis à votre écoute sur le sujet.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Ça doit être la note la plus courte de l'histoire du CSE.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est un regret ou un compliment ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : C'est un constat. J'avais juste une question. Ce référentiel est-il « maison » ou vient-il d'ailleurs ? D'autant plus que si j'ai bien compris, dorénavant, les référentiels seront décidés au niveau national et harmonisés, donc j'aimerais bien savoir d'où vient ce référentiel.

Mme HIMED, CFTC : Je voudrais savoir si le poste sera ouvert en interne, en externe ou les deux.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : D'autres questions ? Sur le référentiel, le libellé est local. En revanche, dans le cadre de la création de ce référentiel, on a vérifié qu'il venait bien s'intégrer. En effet, il y a un processus de rattachement de l'ensemble de nos métiers à la nomenclature nationale avec un travail d'analyse sur l'ensemble de nos référentiels d'emploi pour pouvoir nous assurer qu'ils rentrent bien en conformité avec les emplois qui sont définis au niveau national. Le référentiel expert système réseau en tant que tel, dans ce libellé, n'existe pas au niveau national, mais il vient bien se rattacher à la dénomination emploi prévue dans le référentiel national. On a simplement explicité le libellé dans le cadre de la dénomination locale du référentiel.

Nous avons un peu tardé à vous présenter cette création du référentiel parce que c'est un oubli de notre part sur l'assemblée plénière de janvier. Le processus de recrutement était déjà en cours. Nous étions sur un recrutement externe d'une personne qui avait vocation à intégrer l'organisme et qui vient d'intégrer l'organisme. Au moment de l'élaboration de l'ordre du jour de janvier, nous avons perdu de vue qu'il y avait ce référentiel alors que la note était déjà prête.

C'est la raison pour laquelle nous vous la présentons aujourd'hui. On est aussi sur des compétences qui, aujourd'hui, dans ce qui était recherché en termes de profil de poste, n'étaient pas détenues en interne puisqu'on est vraiment sur un niveau d'expertise élevé, tant par la formation que par l'expérience professionnelle qu'a pu obtenir la personne. Nous n'avons pas eu, sur ce poste-là, de candidature interne parce que les attendus n'étaient pas disponibles en interne au niveau des salariés de la Caisse. Est-ce qu'il y avait d'autres questions ?

M. ROUCHAUD, CFTC : Sur le profil de la personne recrutée – parce qu'apparemment vous l'avez recrutée – est-ce qu'il s'agit d'une personne qui vient de l'institution ou pas ? Est-ce que vous pouvez nous donner des précisions sur son profil ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est une personne qui vient de l'institution. Elle vient de la CPAM de Seine-et-Marne et a souhaité faire une mobilité géographique dans le cadre du recrutement que nous avons lancé.

M. ROUCHAUD, CFTC : Est-ce une personne qui a de l'ancienneté ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Elle a pas mal d'ancienneté, oui. Y avait-il d'autres questions sur ce référentiel ? Non ? Je vous remercie. Je vous propose de passer au point suivant qui est l'évolution du référentiel emploi, puisque « conseiller informatique service » devient « chargé de la relation entreprise ».

Point 8 : Évolution du référentiel emploi : « conseiller informatique service » en « chargé de la relation entreprise »

M. ARNAUD, Direction : Le référentiel emploi de « conseiller informatique service » sur la partie employeur est un référentiel emploi qui avait été créé en 2009 avec l'intention d'accentuer les offres d'accompagnement aux entreprises, et notamment le déploiement de DSII, de la DSN, etc. Ça s'est beaucoup inscrit dans cette volonté.

La Caisse nationale a entrepris des travaux sur ce référentiel emploi un peu de la même manière que ce qui avait été fait pour son pendant sur les professionnels de santé, puisque vous savez qu'anciennement, on avait aussi des correspondants informatique service sur la partie professionnels de santé qui sont devenus les délégués numériques en santé.

Ce travail a abouti en décembre à un nouveau référentiel emploi qui est annexé à la présente note et qui vise à tenir compte de l'évolution du métier et de sa diversification, puisque qu'il est constaté que depuis 2009, il y a eu une vraie évolution du bouquet de télé services qui est proposé aux employeurs. On a par ailleurs une complexification des flux et de l'accompagnement des flux qui est réalisé. On a également une dimension sur laquelle on met beaucoup l'accent sur ce nouveau référentiel, qui est la dimension marketing. Par marketing, ce qu'ils entendent, c'est que désormais le cœur de métier est de déployer des actions pour promouvoir ces offres de services, puis de réaliser des mesures d'évaluation. En fonction aussi de la taille des entreprises, puisqu'on a une segmentation de plus en plus fine des publics, donc aussi sur le volet des PME, des TPE, mais de très grosses entreprises, il va y avoir une adaptation de l'offre. L'objectif de ce nouveau référentiel emploi, c'est de tenir compte de cette évolution.

En tant que tel, le référentiel emploi est positionné sur deux niveaux : le niveau 4 et le niveau 5A. Huit champs d'activités différentes ont été repérés et identifiés. Vous les avez en détail dans la note avec en annexe un tableau qui reprend ces huit champs d'activités sur lesquels il y a des compétences et des activités qui sont repérées comme étant des activités débutant, confirmé et expert. Le nombre d'activités expertes est assez limité. Cela permettra d'évaluer par le niveau de maîtrise du métier et le niveau d'évolution.

Le deuxième élément, c'est un dispositif d'accompagnement qui va être rénové et qui conditionnera aussi le passage du niveau 4 au niveau 5A. Ce sera une condition nécessaire, mais pas suffisante. Ce qui est attendu, c'est que pour le passage au 5A, on ait suivi l'entièreté des dispositifs de formation. Pour autant, ce que précise aussi la lettre réseau, c'est qu'il faudra évaluer dans l'EA qui suit le degré de maîtrise des activités. Il faut donc non seulement avoir suivi la formation dans son entièreté – il y a neuf modules – et que le niveau de maîtrise soit avéré sur ces activités-là pour prétendre au passage du niveau 4 au niveau 5A.

La note détaille également le dispositif d'accompagnement qui est organisé autour de neuf modules. Les trois premiers modules sont des modules de découverte de l'environnement des entreprises. Ils vont porter également sur les éléments de contexte, sur l'organisation de la dématérialisation, etc. Ces trois premiers modules sont faits en *e-learning*. Les six suivants sont des modules qui sont effectués en présentiel. La lettre réseau précise qu'un chargé de relation entreprise débutant devra suivre l'entièreté du *process* à terme, et pour ceux qui sont déjà en poste, ils auront notamment à suivre les modules en présentiels à terme en fonction de leur degré de maîtrise, de la fonction, de leur ancienneté et de leur expérience. L'appréciation est laissée aux responsables de service sur la nécessité de suivre ou pas ces modules, et notamment les modules qui sont repérés, le 4 et le 5 et du 7 au 9.

Concrètement, chez nous, l'impact de ce référentiel d'emploi est extrêmement faible. En réalité, nos chargés de relation entreprise sont six aujourd'hui. C'est une équipe qui est toute au niveau 5A. Ils ont tous déjà le niveau d'expertise attendu donc il n'y a pas d'enjeu d'évolution professionnelle. Nous n'avons pas non plus à ce stade de besoin de recrutement repéré pour l'intégration de nouveaux chargés de relation entreprise, pas de départ immédiat en tout cas, et pas d'inscription au plan de recrutement. En revanche, à l'avenir, si on devait recruter sur ce métier, si on recrute quelqu'un qui est déjà expérimenté, il faudrait regarder son degré de maîtrise, mais un débutant débuterait par le niveau 4 et devrait dérouler le parcours de formation ciblé dans la note.

Ce nouveau référentiel emploi va être intégré dans le GRH et sera notifié au cours du premier semestre aux CIS employeurs.

Petite précision, la CNAM nous dit que le parcours de formation actuel présenté dans la note est susceptible d'être un peu revu et perfectionné dans le temps. En revanche, on voit déjà que l'on s'appuie sur ce dispositif d'accompagnement existant pour déterminer l'évolution du métier.

Est-ce qu'il y a des interrogations ?

M. ROUCHAUD, CFTC : Pour l'impact sur le personnel concerné actuellement, ils sont six, c'est bien ça ? Ça ne change rien pour eux et ils sont tous 5A, c'est ça ?

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Je voudrais revenir à la composition de ce service. Ils sont tous 5A à la date d'aujourd'hui, certes, mais il y en a combien ? Puisque vous disiez qu'ils sont suffisamment nombreux à la date d'aujourd'hui pour qu'on ne soit pas dans une situation où l'on a besoin de recruter pour lancer et faire suivre le dispositif de professionnalisation à une personne qui arriverait dans le service. Donc combien sont-ils, s'il vous plaît ?

Autre question, bien que toutes les personnes sont déjà 5A, donc non éligibles à la promotion du dispositif de professionnalisation sur le nouveau libellé du référentiel d'emploi, est-ce qu'ils doivent quand même, par rapport aux neuf modules, avoir des piqûres de rappel ? Vont-ils les suivre ou pas ? Je n'ai pas compris, justement.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci. Y a-t-il d'autres questions ?

M. ARNAUD, Direction : Nous avons six correspondants informatique service employeurs aujourd'hui qui deviendront tous et qui ont tous les compétences pour devenir chargés de relation entreprise. Effectivement, d'un point de vue salarial, ils ne sont pas concernés par cette condition de validation des acquis et de montrer qu'ils disposent du degré de maîtrise de l'activité et de la formation. Ils ne sont pas concernés par ce dispositif parce qu'ils sont déjà sur le niveau d'expertise.

Ceci n'empêche pas qu'une étude soit faite au niveau du service pour regarder s'il n'y a pas lieu de les envoyer en formation individuellement, sur les modules de présentiel notamment. Tous les premiers modules, comme il y a une maîtrise de la fonction, sont inutiles pour eux. En revanche, on va regarder sur les modules suivants en présentiel, si certains sont opportuns pour tout ou partie du service. Ce travail va être fait pour venir consolider ces compétences. Sachant qu'on est sur un libellé emploi, mais on n'est pas sur un métier avec une certification. On n'est pas sur un emploi comme les enquêteurs où il y a un agrément ou les DAM où il y a une certification ou un CQB. On n'est pas dans ce cadre-là. Cela reste un métier propre à l'assurance-maladie avec une appréciation sur l'évolution qui relève de l'appréciation uniquement de la Direction.

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

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : J'avais une question. Elle était sur ma tablette et je ne la trouve plus. Est-ce que vous pouvez commencer à répondre ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On a répondu à tout. On allait passer au point suivant. Je vous laisse retrouver votre question.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : J'abandonne.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Vous aurez le droit de la poser par ailleurs, n'hésitez pas. Je vous propose de revenir en conséquence au point 6 de l'ordre du jour sur l'évolution organisationnelle au sein de la Direction de la Relation Client, de l'Accès aux droits et de la Promotion de la Santé. Pour ce faire, Madame CASTRIQUE va nous rejoindre.

Point 6 : Évolution organisationnelle au sein de la Direction de la Relation Client, de l'Accès aux droits et de la Promotion de la Santé

Mme CASTRIQUE, Direction : Bonjour à vous. Ce sera une présentation extrêmement rapide. Pour balayer très rapidement le contexte, aujourd’hui, quand on regarde la stratégie de la Caisse nationale, il y a de plus en plus une approche populationnelle et une approche à 360 degrés à destination des assurés dès lors que l’on fait un accompagnement en termes d'accès aux droits, soins, prévention. L'idée était de s'interroger sur la façon de décliner cette stratégie nationale localement pour faire un accompagnement privilégié, attentionné, à destination de l'ensemble de nos assurés. L'idée était de regrouper les secteurs qui étaient en situation d'accompagnement aux assurés sur les questions d'accès aux droits, soins et prévention. Ces secteurs-là, aujourd’hui, c'est l'action sanitaire et sociale, c'est la prévention et c'est la MisAS.

Il est prévu – c'est en page 3 – de revoir cette organisation. Aujourd’hui, la mission d'accompagnement en santé qui est raccrochée au département de l'accueil physique et d'accès aux droits sera rattachée à un nouveau département, qui sera le département de l'accompagnement des assurés. Si je détaille l'organigramme de la page 3, au sein de la Direction de la Relation Client, vous allez toujours avoir la Direction de l'accès aux soins qui est pilotée par Madame MICLOT, qui est par ailleurs adjointe à la directrice de la relation client. Vous allez toujours avoir notre plateforme de service. Puis, vous allez avoir le département de l'accueil physique et de l'accès aux droits avec l'accueil physique et le PAD et vous allez avoir un nouveau département qui va désormais s'appeler le département de l'accompagnement des assurés. Ce département comprendra la prévention, l'action sanitaire et sociale et la mission accompagnement santé (MisAS). On en a discuté aussi avec les agents en amont, puisqu'ils allaient avoir l'info pour accompagner le changement. Aujourd’hui, on n'a pas eu de remontées particulières, puisque c'est un projet qui est en gestation depuis plusieurs années déjà. Finalement, leur manager direct ne change pas pour les agents de la mission accompagnement en santé. Et puis, ça fait sens.

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

M. ROUCHAUD, CFTC : En premier lieu, ce serait bien de respecter les instances puisqu'on sait que les agents du service ont été informés avant la présentation aujourd’hui en CSE.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est un échange. La présentation en CSE est une présentation qui est nécessaire dans le cadre de la mise en œuvre du projet, mais ça ne nous empêche absolument pas – et je pense que c'est même recommandé – d'échanger avec les personnes concernées lorsqu'un projet est en cours de conception. Cela permet aussi de recueillir le retour du terrain, de pouvoir le faire évoluer, de prendre en compte ces éléments-là. Là, on n'est pas sur quelque chose d'une telle ampleur, mais c'était pour préciser, Monsieur ROUCHAUD. La consultation des élus est importante, l'information des élus est importante, mais c'est un élément de jalon sur la mise en œuvre d'un projet. Ce n'est pas un élément de jalon par rapport à la capacité à évoquer et échanger. Je pense qu'aujourd’hui, on est aussi sur des demandes de plus grande possibilité de participer, de pouvoir aussi s'exprimer en amont sur les projets lorsqu'ils sont pensés. D'ailleurs, cela rejoint même un certain nombre de

préoccupations qui ont été portées dans cette instance par les élus de savoir si les agents concernés avaient été associés au processus. Je me permets simplement de résister cela en réaction à votre question.

Mme LEBERNADY, CFTC : Si une réunion a été faite en janvier, pourquoi ne pas en avoir parlé lors de l'AP du mois de janvier ? C'est juste une information, c'est juste une communication. Là, d'après ce que j'ai pu comprendre, c'est une information qui a été donnée aux agents. Il n'y a pas eu de moment d'échanges. Il n'y a pas eu de demande d'avis. C'est en tout cas le retour que nous avons eu à notre niveau. Des fois, on a l'impression que les agents étaient au courant avant nous. C'était juste cela.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : J'entends la préoccupation. Il faudrait peut-être que nous soyons encore plus vigilants sur les éléments de termes. Je n'étais pas présente au moment où la présentation a été faite donc ma remarque s'inscrivait dans le cadre général. J'entends votre alerte. Ce n'est absolument pas notre intention que de venir court-circuiter les instances. Ma réponse allait au-delà de ce seul point. On est sur une modification qui est quand même extrêmement petite. Cela ne nécessite pas forcément un processus de co-construction lourd ou autre chose.

L'idée et la volonté de la Direction dans le cadre des projets qu'elle mène, c'est d'être en mesure d'échanger avec les personnes qui sont potentiellement impactées pour pouvoir prendre en considération leurs éléments de volonté dans la conception même du projet. En revanche, on sera toujours extrêmement soucieux et vigilants de ne pas mettre en œuvre de projet avant que les instances représentatives du personnel soient informées ou consultées, selon les cas.

M. MARQUES, CGT-FO : Comme vous le rappelez, l'information auprès des salariés concernés n'est pas forcément constitutive d'un délit d'entrave au fonctionnement du CSE. Sauf que, dans le cas présent, le projet est déjà en place. Les salariés, d'ailleurs, ont été informés en ce sens. De manière très concrète, cela a été fait et on est informés ensuite.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : La remarque que vous faites sur « les salariés ont été informés en ce sens », je redirai ce que je viens de dire à Madame LEBERNADY. Je n'étais pas présente, mais la nature de l'information qui devait être donnée était une nature d'information de projet. Peut-être que les choses n'ont pas été suffisamment soulignées. J'entends la remarque et l'alerte. En revanche, le projet n'est absolument pas, aujourd'hui, mis en œuvre puisque nous n'avons pas modifié le rattachement. Je prends l'alerte sur la remarque générale qui est de tâcher d'être très clairs sur la nature de projet lorsqu'on est amenés à venir présenter des éléments ou à échanger avec les agents. Je vous rejoins complètement là-dessus puisqu'il ne faut pas que cela donne l'impression que l'on est déjà sur une information de mise en œuvre. Je pense que l'on est d'accord là-dessus.

M. ARNAUD, Direction : De quoi parle-t-on ? On parle simplement d'un changement de rattachement de coordonnateur. Aucun impact sur la nature de l'activité des agents. Le responsable direct reste le même. La seule chose qui change, c'est que le responsable de ce secteur va rendre des comptes à un coordonnateur différent qui aura une vision plus globale parce qu'il y a une cohérence entre les différentes activités. Il faut aussi regarder – et c'est ce qu'on fait dans les projets – quelle est la nature de l'impact. C'est important parce qu'il faut que vous sachiez qui sont les personnes qui gèrent les activités, etc. Pour autant, on est quand même sur des modifications qui sont assez essentielles, ce qui ne dispense en rien de respecter

les canaux d'information. En l'occurrence, le changement d'organigramme sera effectif après l'AP, il n'est pas déjà effectif. Il faut aussi prendre en compte la nature des projets.

M. MARQUES, CGT-FO : J'entends. Cela ne pose pas de difficulté particulière. Nous, ce que nous voulons, c'est le respect de l'instance. Vous parlez justement de changement de coordonnateur. Dans les faits, le cadre responsable du service répond déjà à son nouveau coordonnateur et pas à l'ancien, celui auquel il devrait.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On va peut-être reprendre le cours des questions. On reprend l'ordre initial, Monsieur ROUCHAUD, puisqu'on ne vous a pas laissé finir votre liste de questions.

M. ROUCHAUD, CFTC : Sur l'évolution organisationnelle maintenant. Aujourd'hui, le département de l'accueil physique et de la C2S est regroupé. On observe que les agents de l'accueil, aujourd'hui en *back-office*, traitent des dossiers de C2S. Demain, avec le nouveau département accompagnement des assurés, il y aura un regroupement de la prévention, de l'action sanitaire et sociale, qui est une aide financière, et de la mission accompagnement santé. On peut se faire la même remarque, à savoir si les agents de la MAS ne vont pas effectuer des activités à la prévention ou à l'action sanitaire et sociale. Pourquoi pas ? C'est une interrogation que j'ai et je voudrais vous entendre là-dessus.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Je vais être très brève. C'est pour rebondir sur l'interrogation de Monsieur ROUCHAUD, qui rejoint un peu la mienne justement par rapport à l'implication des agents de la MAS, et en particulier par rapport aux responsables des missions d'accompagnement en santé. Aujourd'hui, son N+1 direct est Madame FRAU par rapport à l'organigramme présenté en page 3. Pour rebondir sur tout ce qui vient d'être dit, c'est flagrant, le responsable de la MAS est systématiquement en lien avec Madame FRAU. C'est visible, ils sont tout le temps en échange, ils mangent au réfectoire ensemble. On voit bien que ce projet de restructurer et de changer de position de coordonnateur est en action depuis longtemps. C'est pour cela qu'il y a eu cette réaction. C'est juste ce que je voulais dire. C'est visible.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On ne va pas repolémiquer Madame RODRIGUES-MARTINS sur une histoire de déjeuner. En tout cas, notre réponse reste identique à la précédente et nous réaffirmons notre respect de l'instance. Je pense que ce sont des éléments qui ont pu s'illustrer depuis l'ensemble des AP que nous avons eues ensemble.

Mme OUCHENE, CGT-FO : Au niveau de la note, est-ce que c'est un oubli ou est-ce qu'au moment de la rédaction de la note, vous n'aviez pas encore l'information du nom du responsable du DAPAD. Il n'apparaît pas dans le nouvel organigramme.

Mme FRAIOUI, CGT-FO : Je pense que Monsieur ROUCHAUD a posé la même question, mais je vais quand même poser ma question. Quand ils vont changer de responsable, ils vont être attachés à l'ASS et à la prévention. Est-ce qu'ils seront à même de faire des tâches en lien avec la prévention et l'action sanitaire et sociale en renfort ? Est-ce que leur charge de travail va être changée à ce niveau-là ?

Mme MARTIN, CFTC : Étant à la MAS, au niveau du déploiement des actions d'aller vers, je connais les difficultés de moyens, parce qu'on a très peu de moyens. Je voulais savoir quels étaient les moyens qui allaient être mis en place par rapport à tout ce déploiement d'actions qui est prévu.

Ensuite, vous avez parlé d'un interlocuteur dédié en matière d'offres et d'accompagnement en interne et en externe. Je voulais avoir un peu plus d'informations par rapport à cela.

Mme CASTRIQUE, Direction : Je vais commencer par vous, Madame MARTIN, sur les ressources. Pour que tout le monde puisse comprendre ce que vous disiez sur l'aller vers 360, aujourd'hui, on a un vrai objectif. Quand on a un assuré au téléphone ou dès qu'un assuré est en situation de fragilité, parce qu'il vient juste d'être à la retraite, qu'il est susceptible de perdre des revenus ou parce qu'une femme a eu un enfant ou est enceinte, dès que des parcours de vie sont susceptibles d'avoir un impact sur la situation financière de la personne, on doit le faire un accompagnement à 360 en balayant la situation des droits, la situation du soin et même jusqu'à la prévention. Une personne peut nous appeler pour une C2S, mais on peut se rendre compte qu'elle ne s'est pas faite dépister. C'est un vrai enjeu pour la CPAM du Val-de-Marne, un vrai projet qui est extrêmement important pour les val-de-marnais. On sait qu'il y a des ressources qu'il faut associer. C'est pour cela que deux CDI ont été validés par la Direction et sont en cours de recrutement. On veut des profils qui correspondent aux besoins donc on a du mal à trouver ces profils, mais c'est en cours de recrutement.

Ensuite, sur l'interlocuteur dédié, c'est peut-être mal rédigé, mais l'idée est qu'aujourd'hui, quand un partenaire externe ou interne a une question sur la prévention ou l'ASS, il doit s'adresser à Madame FRAU. Si c'est une question sur la MisAS, jusqu'alors, c'était l'ancienne responsable du département, Madame MONTCOURT. Cela manquait de visibilité pour nos partenaires, alors que ce sont exactement les mêmes partenaires qui pouvaient avoir plusieurs questions. Du coup, ils devaient se rapprocher de plusieurs personnes différentes. En rattachant ces différents secteurs qui sont vraiment en interface avec nos partenaires, ces partenaires savent précisément que c'est Madame FRAU qui chapeaute ces secteurs. En interne, la responsable de la relation partenariale sait que c'est Madame FRAU. Il n'y a pas d'efforts de coordination à faire. Quand on fait des interventions sur le terrain, entre prévention et MAS, c'est la même personne qui pilote les deux secteurs. C'est plus simple ensuite pour faire une coordination en interne.

Mme MARTIN, CFTC : Par rapport à ma première question, j'ai entendu que des CDI allaient être recrutés, mais il y a aussi une problématique. On se retrouve parfois au moment de faire des actions, mais on n'a pas de moyens. Je prends l'exemple des médecins traitants. C'est surtout dans ce cadre-là que je pose la question, parce que parfois on est impuissants.

Mme CASTRIQUE, Direction : Je sais que vous êtes impuissants et ce n'est pas aisné. Du coup, on a eu une vive discussion, si je peux me permettre, parce que c'est difficile de se dire que vous devez contacter des assurés qui ont de vrais besoins en termes de médecins traitants.

Il y a deux choses. La première, c'est d'essayer d'identifier les freins en médecin traitant. Le premier qui est identifié et que vous nous avez remonté, c'est la question du trajet. On a des personnes qui ne peuvent pas être mobiles et on a essayé de trouver une solution avec les bons de transport. Mais pour avoir un bon de transport, il faut qu'il y ait une prescription et pour avoir une prescription, il faut qu'ils se déplacent. CQFD. On a une chance, c'est le levier ASS, action sanitaire et sociale. Au regard de votre remontée, on va soumettre au Conseil une nouvelle prestation qui viserait à prendre en charge le transport, même si l'assuré n'est pas en ALD. C'est à votre main. Vous avez l'assuré au téléphone, il vous dit « oui, mais je ne suis pas en ALD, mais je ne peux pas me déplacer pour aller voir mon médecin traitant ». OK, très bien. Si ça passe par le Conseil et si c'est voté – c'est en projet – vous serez en mesure de proposer

cette prise en charge extra-légale. Ça, c'est le premier levier, le frein qui nous a été remonté. Après, c'est peut-être qu'on l'a mal remonté, mais je pense que c'est bon.

Ensuite, il y a un deuxième sujet. Je sais que pendant les vacances, il y a eu un gros irritant avec un dossier d'une personne qui n'avait plus de médecin traitant. Ce que je vais vous proposer – vous allez dire que ce n'est pas toujours opérant, mais c'est une solution – c'est la téléassistance. En fait, on a ce levier-là.

Et le dernier a été évoqué par Camille PETER tout à l'heure parce qu'elle cherche. Vraiment, je peux vous assurer que l'on sait que c'est un vrai sujet. Aujourd'hui, on sait qu'on a des SAS, vous savez, les permanences d'accès aux soins. Il y a pas mal de CPAM qui travaillent aussi avec les SAS pour les personnes qui sont en rupture de soins et qui ont un vrai besoin d'être suivies. Et nous, on a de très bonnes relations avec les SAS. Elle nous en a parlé aujourd'hui donc on va creuser ça demain et lundi, on va en discuter pour que vous ayez encore ce levier du SAS parce que les SAMI, en l'espèce, vous en avez partout sur le territoire. L'idée est de pouvoir s'appuyer sur ces partenaires-là. Voilà, c'est ce qu'on a aujourd'hui. Il faut qu'on teste et voir ce que ça donne. C'est important que vous puissiez remonter les irritants et les problématiques des assurés parce qu'on y travaille et on en discute.

Je vous en parle aujourd'hui, mais l'idée, c'est que vous en reparliez aussi pour voir si ça peut répondre et de trouver encore d'autres solutions. D'accord ? Mais on progresse, c'est pour ça qu'il faut que l'on s'en parle à chaque fois.

Ensuite, sur l'impact de cette nouvelle organisation sur le contenu même de l'activité des agents de la MisAS. Aujourd'hui, on ne demande pas un agent de la MisAS de faire ce que fait un agent de la prévention en appelant spécifiquement sur le dépistage du cancer. Ce n'est pas ce que l'on demande. De la même façon, on ne va pas demander à liquider des dossiers d'aide financière individuelle aux agents de la MisAS parce que, vous le voyez, il y a déjà beaucoup d'activités. On a un projet stratégique fort sur lequel on veut vraiment mettre les moyens qui est le 360, donc on ne demandera pas ça.

Pour autant, et à chaque fois, on vous le répète, ce qui est au cœur de notre activité, c'est l'assuré. On veut que quand un assuré nous contacte, l'organisation soit transparente pour lui. Si un assuré a une problématique en termes de prévention, il faut quand même qu'à la MisAS on soit en capacité de s'alerter, de se dire si cette personne est éligible au dépistage du cancer et l'alerter. Mais si elle a des questions plus précises sur le dépistage du cancer, on informe la prévention qui se chargera d'aller plus loin et d'aller dans le niveau 2.

De la même façon, quand quelqu'un de la prévention contacte un assuré éligible au dépistage du cancer sein, colorectal ou cancer de l'utérus, si à l'occasion de cet échange, on se rend compte qu'il y a une problématique d'accès aux droits et aux soins, c'est normal, cela fait partie de l'activité que de solliciter ensuite la MisAS pour faire un accompagnement dédié. Le contenu de l'activité ne change pas. Simplement, il y a la volonté de positionner l'assuré au cœur de notre activité et de faire des liens plus aisés entre les différents secteurs qui sont également en interface avec l'assuré.

Ensuite, le nom du responsable. Au moment de la rédaction de la note, on voulait d'abord que les équipes qui avaient le responsable soient informées en premier. C'est par égard pour les équipes, parfois ça nous porte préjudice. Cette fois-ci, je voulais d'abord que Madame MENII, qui est la nouvelle responsable du département accueil physique et accès aux soins, vienne et

se présente à vous pour un petit message. Ensuite, elle fera le tour. Mais effectivement, c'est Madame MENII qui a pris la tête de ce département. C'est une personne qui vient de la CPAM du 77.

M. GIAMBIAGGI : On est fournisseurs officiels.

M. ARNAUD, Direction : Non, ce sont eux.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Ce sont des échanges de bons procédés. Est-ce que vous aviez d'autres questions ?

Mme DOUIS, CFTC : Est-ce que vous avez répondu à qui est l'interlocuteur dédié ?

Mme CASTRIQUE, Direction : Je disais que c'était Madame FRAU. Plutôt qu'être dédié, c'est peut-être identifié.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : D'autres questions ?

Mme MARTIN, CFTC : Je sais qu'il y a eu un remplaçant de Mme BOULANGER, mais je ne sais pas qui c'est.

Mme CASTRIQUE, Direction : C'était par égard pour les équipes de la prévention qui sont déjà informées aussi, c'est Monsieur LE BRUCHEC Etienne. Je vous ai coupé avant même que vous ayez fini votre question, mais j'imagine que vous vouliez me demander qui sera futur responsable du service prévention. C'est bien Étienne LE BRUCHEC qui, par ailleurs, était au CRCDC, le centre régional de dépistage contre le cancer. Il va nous rejoindre en tant que responsable du service prévention, enfin.

Mme DOUIS, CFTC : Madame CASTRIQUE, vous employez le terme « MisAS » pour la MAS. C'est MAS ou MisAS ?

Mme CASTRIQUE, Direction : On appelle la MisAS parce qu'être à la MAS...

Mme DOUIS, CFTC : Je suis d'accord, c'est plus joli.

Mme CASTRIQUE, Direction : Je ne sais pas ce que vous en pensez, mais quand vous dites « je suis à la MAS »

Mme MARTIN, CFTC : J'ai pris l'habitude.

Mme CASTRIQUE, Direction : Je vais m'astreindre à appeler cela la MisAS parce que c'est le terme national et c'est peut-être un peu plus joli que la MAS, mais c'est exactement la même chose. Je trouve que cela ressemble au nom d'une fleur.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Y avait-il d'autres questions ? Nous avons fait le tour sur ce point. Merci. Nous passons au point suivant à l'ordre du jour, qui était le suivi mensuel d'activité des pôles.

Point 9 : Suivi mensuel d'activité des pôles

M. ARNAUD, Direction : Très succinctement, vous pouvez voir dans les documents qui vous ont été adressés que l'on est plutôt dans une phase de réduction des soldes, sauf peut-être sur la C2S, mais avec un délai maîtrisé. On observe, et c'est lié aussi à la période antérieure, au mois précédent où on sortait d'une période de vacances, que l'on est plutôt dans une phase où l'on résorbe les soldes.

Pour autant, cela ne cache pas deux points de vigilance qui sont les mêmes que depuis plusieurs mois sur le pôle PEAS. Quand bien même on voit que le solde a diminué, on a des entrées qui sont multiples et la situation reste assez compliquée sur les PEAS en cette période hivernale, ce qui nous a amenés à faire le recrutement de sept nouveaux CDI. On a quand même une opération assez massive qui avait été programmée sur les PEAS et nous sommes en train d'étudier l'adéquation de charge/moyens pour voir s'il y a moyen d'aller un peu plus loin. Donc, on poursuit l'effort là-dessus.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On en avait parlé au moment de la présentation du plan de recrutement, mais on est sur une année où on a un jeu de rattrapage de recrutement, donc on est sur des recrutements qui sont assez importants sur ce premier semestre et ces possibilités nous ont permis de faire une vague de recrutement conséquente sur les PEAS, donc on en est très contents. On espère pouvoir continuer à trouver des candidatures de qualité.

M. ARNAUD, Direction : Le deuxième point de vigilance reste la PFS sur le taux de décroché qui reste en cumulé à 53 %, même si vous voyez que dans les résultats du service de base, on a une semaine qui a été un tout petit peu plus favorable avec un taux à 65 % sur la semaine sept.

Sur ce volet-là, de la même manière, nous avons retiré toutes les vacances de postes en CDD pour ne faire que de la proposition de CDI. On a également sollicité, outre Pôle Emploi, JobDating. Ils nous ont parlé d'une méthode de recrutement par simulation, quelque chose que l'on avait déjà fait par le passé sur du CDI. De la même manière, on est en train d'essayer de tester aussi du travail avec des formules de recrutement qui nous apportent du *sourcing* et que l'on ne rémunère que si l'on embauche. On entre dans cette phase. La trajectoire ETPMA nous permet d'avoir ces recrutements et notre ambition est vraiment de renforcer le niveau global de ces deux secteurs en termes de ressources pérennes et non plus forcément s'épuiser avec du CDD.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On espère avoir des candidatures de qualité qui nous permettent de transformer l'essai sur la PFS, puisque c'est un secteur sur lequel les recrutements sont parfois difficiles.

Mme OUCHENE, CGT-FO : Au niveau de l'expérimentation qui a été lancée pour le paiement des IJ par rapport à quelques agents de la PFS, est-ce que vous avez un chiffre ? Est-ce que cela a aidé considérablement le service PEAS ou est-ce que ce n'est pas encore suffisant ? Je sais que c'était une expérimentation qui avait l'air de fonctionner et je voulais avoir un retour plus précis, savoir ce qu'ont ressenti les agents et si c'était une bonne chose pour eux.

M. ARNAUD, Direction : Le démarrage de cette expérimentation est plutôt positif. On a cinq agents qui se relaient, deux par jour, sur ces échéances. Ils sont en train de progresser sur le taux d'échéances internes PFS, parce qu'ils ne traitent que les échéances PE internes PFS. Il

reste toutes les autres qui viennent des autres secteurs, de l'accueil, de la médiation ou d'autres services, et cela continue à aller directement au pôle PEAS.

Sur les échéances internes de la PFS, ils sont à près de 70-75 % d'échéances qui peuvent être traitées de manière conclusive. Dans le conclusif, il va y avoir des dossiers qui vont être traités et payés, il va y avoir aussi du retour via complément de dossier ou recontacter l'assuré pour qu'il nous transmette les pièces pour pouvoir payer.

Par rapport à la formation initiale, il y a une piqûre de rappel, une extension du périmètre, pour être en mesure de traiter aussi les dossiers avec du chômage ou les PE discontinues, notamment les chômeurs, puisque c'est quand même une entrée assez forte que l'on a en termes de sollicitation, qui va permettre de continuer à étendre. On est satisfaits de la montée en charge. On vous le présentera, mais c'est quelque chose que l'on entend pérenniser dans le temps. La difficulté que l'on a aujourd'hui, ce sont les bras. Très clairement, si l'on avait l'adéquation de charges/ressources adéquate sur la PFS, on irait beaucoup plus vite sur la poursuite de cette orientation. Sur les échéances PE, Monsieur MARQUES pourrait vous le dire, on n'a pas encore senti d'amélioration très notable, parce que dans le même temps qu'ils prenaient les échéances internes à la PFS, on a eu une augmentation des entrées et des échéances MEDIALOG au mois de janvier. L'apport de la PFS a permis de limiter l'effet de la hausse et d'aplanir la hausse, mais pas encore d'avoir un effet extrêmement sensible sur le nombre d'échéances.

L'orientation, c'est très clairement maintenant de mettre l'accent sur l'adéquation de charges/ressources. Cela fait longtemps que l'on dit ça et on s'épuise un peu, mais c'est vraiment par-là que viendra la possibilité de poursuivre ce projet qui est intéressant du point de vue du métier. Les agents qui traitent cela sont extrêmement contents, parce que cela permet de diversifier leur activité, cela donne du sens, cela se trouve dans une vraie dynamique.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Il y a une question de Monsieur MARQUES.

M. MARQUES, CGT-FO : Ce n'est pas une question, c'est un commentaire. Les documents concernant le point que nous sommes en train d'étudier nous sont arrivés hors délai. Vous connaissez notre attachement au bon fonctionnement de l'instance. En l'occurrence, hier ou aujourd'hui, on a accepté une modification de la chronologie de l'ordre du jour, la présentation d'un référentiel emploi déjà en place et donc la transmission de ces documents hors délai.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Monsieur MARQUES, j'interviens parce que je pense que je serai confirmée par certains membres de cette instance, mais la transmission au plus près de la date de l'AP de ces documents qui font état de la situation de stock, etc., a été décidée et validée dans le cadre de l'instance pour vous permettre de disposer d'une situation la plus actualisée possible. Je vous rappelle qu'à un certain moment, nous notions des décalages tels que cela apportait un certain nombre de commentaires pour dire « entre temps, il s'est passé cela, etc. » C'est un point qui a fait l'objet d'un accord avec la secrétaire de CSE, donc j'exclus complètement votre remarque. J'exclus le fond de votre remarque disant qu'ils ont été transmis hors délai. Ils n'ont pas été transmis hors délai, ils ont été transmis dans le cadre...

M. MARQUES, CGT-FO : C'est déjà arrivé pour d'autres documents dans d'autres points.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Cela a pu arriver, on s'en est excusé, et cela n'a pu arriver que très ponctuellement, Monsieur MARQUES, puisque vous l'avez remarqué, nous

avons à cœur de pouvoir transmettre l'ensemble des documents dans le respect de ce qui a été conclu dans notre nouvel accord, 10 jours avant.

M. MARQUES, CGT-FO : En l'occurrence, il est fréquent que la Direction nous rappelle comment nous devons fonctionner, mais nous constatons, à de nombreuses reprises, qu'elle-même ne respecte pas ses obligations, et c'est ce qui nous pose un problème. À chaque fois, nous sommes conciliants et nous acceptons qu'il se passe telle ou telle chose. Aujourd'hui, effectivement, nous étions en retard. Les élus, en l'occurrence de notre syndicat, comme c'est leur droit, ont voulu ajouter deux points à l'ordre du jour pour qu'ils soient examinés, et la Direction a catégoriquement refusé, sous prétexte qu'on était effectivement hors délai.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Monsieur MARQUES, nous sommes sur le point « suivi mensuel d'activités des pôles ».

M. MARQUES, CGT-FO : Alors nous y reviendrons après, mais je ne vois pas bien ce que ça va changer.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de terminer sur le point « suivi mensuel d'activité des pôles ». Est-ce qu'il y avait d'autres questions ou remarques sur ce point-là ? Non. Je vous propose de passer au point sur les informations Président et Secrétaire.

Point 10 : Informations des Président et Secrétaire

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Concernant les informations Président, trois informations, deux métiers et une RH.

Une information sur le dispositif de rachat RTT 2024. Il n'y a pas eu encore de circulaire RH sur le sujet. Nous vous informons que nous souhaitons reconduire le dispositif de rachat des RTT pour les salariés de la Caisse, selon les mêmes modalités que celles de l'année dernière, c'est-à-dire permettre le rachat à plein, c'est-à-dire maximum 15 jours en fonction des droits acquis, et procéder par sollicitations quadrimestrielles.

Nous serons amenés à proposer de lever cette option de rachat aux salariés à compter du mois d'avril, puis en septembre, puis en janvier, puisque nous visons les RTT qui n'auront ni été prises ni déposées sur un CET, mais qui auront été acquises sur le trimestre. C'est un impact financier, budgétaire, que nous sommes bien entendu tenus de prendre en compte dans la gestion prévisionnelle du budget. Pour nous permettre d'estimer au mieux cet impact-là – je vous en avais fait une information aussi dans le cadre de cette instance – nous avons sollicité les agents sur leur souhait de monétisation.

Pour information, en 2023, c'est 2 714 jours qui ont été rachetés. Concernant le résultat du sondage que nous avons réalisé, nous avons eu 255 répondants pour un total de 2 484 jours qui ont été remontés. Cela reste un niveau très supérieur au dispositif précédent. On pense que peut-être certaines personnes ont pu oublier. On part sur l'hypothèse d'avoir un volume de rachat qui serait similaire à celui de l'année précédente. Pour l'instant, 2 484 jours ont été remontés comme souhait de rachat, à confirmer bien sûr, parce que les choses peuvent évoluer, les gens peuvent prendre ces jours. C'était sur le point des rachats RTT. La circulaire organisant la première campagne de rachat sera diffusée fin mars pour permettre ce rachat en avril.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Si la volumétrie de jours souhaités en rachat à la suite de ce petit sondage vous permet de faire un constat immédiat qu'elle est quand même plus importante qu'en 2023, pour faire un petit crochet sur nos revendications CFDT, c'est qu'effectivement, nos salaires sont très bas et que l'on est amenés à racheter du temps. C'est donc une grande préoccupation.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est justement parce que nous vous rejoignons sur cette préoccupation que nous souhaitons, autant que nous le permet le cadrage de la tutelle, pouvoir accompagner les salariés dans ce soutien au point d'achat que nous avons ouvert. Ce n'est pas du tout une consigne d'ordre général. Chaque organisme est libre de pouvoir définir lui-même le périmètre de l'ouverture de ce rachat au niveau de la branche maladie. Notre souhait était de l'ouvrir au maximum. Notre responsabilité est de nous assurer que nous avons la capacité budgétaire de le faire, donc bien entendu c'est un dispositif qui vient potentiellement prendre sur le même budget que d'autres dispositifs type heures supplémentaires, CDD, ou autre chose. Ce sont des choix en termes d'équilibrage que nous essayons de faire et que nous allons piloter tout au long de l'année pour nous assurer d'avoir un atterrissage budgétaire conforme à l'enveloppe qui nous a été donnée, comme c'est notre obligation et notre souci chaque année. Donc pour l'instant, dans un souci d'équilibre similaire à ce que nous avons traité l'année dernière entre les ressources temporaires et cette possibilité de rachat RTT, les remontées des salariés du sondage nous laissent penser que c'est soutenable pour l'organisme. Après, on va procéder par étapes. J'invite les salariés qui souhaitent racheter à le faire au fil de l'eau, ce qui nous permet aussi de leur donner au fil de l'eau ces éléments complémentaires de revenus et de sécuriser aussi le fait qu'ils puissent en bénéficier. Je ne peux pas prendre d'engagement ferme sur le sujet, mais je peux souligner l'intention de la Direction de pouvoir répondre à toutes les demandes des salariés. D'autres questions ? Non ?

M. ARNAUD, Direction : Deux informations métier. D'abord, des nouvelles d'ARPEGE, le logiciel qui est amené à remplacer PROGRES pour la liquidation des IJ. Gros projet mis en avant dans le cadre de la Convention d'objectifs et de gestion, et donc on a eu quelques informations supplémentaires sur les conditions du démarrage et du déploiement d'ARPEGE.

Le premier élément, c'est que le calendrier a glissé. Initialement, l'après-série devait débuter au premier trimestre 2024, elle ne démarrera pas avant juin 2024. Elle démarrera sur les Pays de la Loire. Toutes les caisses de cette région démarreront en test et il s'ensuivra après, si tout se passe bien, un déploiement progressif qui ne se fera pas par région, mais avec des tailles homogènes en termes de volumétrie d'assurés couverts par caisse, ce qui signifie qu'ils vont mixer les grosses caisses, les moyennes caisses, les petites caisses de manière un peu homogène et étalée dans le temps.

Dans ce calendrier, nous serions positionnés plutôt sur mars-avril 2025, donc mars pour l'organisme et avril pour le plateau d'entraide PHARE, ce qui a pour incidence qu'au niveau de PHARE, on va plutôt être dans l'entraide des plateaux qui n'ont pas encore basculé sur ARPEGE, puisque nous-mêmes n'aurons pas basculé puisque nous sommes quasiment dans les derniers étant en fin de bascule. Nous aiderons les caisses qui n'ont pas encore basculé, avant de le faire nous-mêmes.

Ce que nous savons aussi, c'est que la Caisse nationale a sollicité, tout au long du dispositif, des caisses pour venir en appui avec les *task forces* pour que, au moment de la bascule, le solde soit le plus à jour possible, mais nous n'avons pas été sollicités dans ce cadre-là. Les plateaux

PHARE n'ont pas été sollicités dans ce cadre-là, l'idée étant qu'ils puissent jouer à plein leur rôle sur PHARE et qu'ils ne sont pas venus recharger les caisses avec la *task force*. C'était notre demande. Nous ne souhaitions pas récupérer de *task force* pendant cette période-là.

Le dernier élément est que, manifestement, même si nous ne démarrons qu'en mars ou avril, nous aurons quand même, en avance de phase, à former une petite partie du pôle sur ARPEGE, puisque les dossiers d'assurés qui arriveraient en mutation, qui auraient été pris en charge dans ARPEGE, continueront à être pris en charge dans ARPEGE. Cela veut dire que pendant cette période transitoire, nous aurons un petit nombre d'assurés qui sont des gens qui ont été mutés d'autres régions qui auront déjà basculées et que l'on va prendre en charge dans ARPEGE.

Nous allons vous préparer une petite note d'information avant le mois de juin pour vous mettre tous ces éléments-là par écrit et vous donner la dernière actualité. Normalement, la CNAM, sur ce type de gros projets, réalise aussi des notes types dans lesquelles elle donne tous les éléments. Dès que nous aurons reçu ce support national, nous vous ferons un premier niveau d'information, sachant que la consultation sur les modalités de bascule interviendra plus tard, puisque, comme je vous l'ai dit, tout dispositif de formation sera plutôt sur l'année prochaine.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Est-ce que vous avez des questions ?

M. ROUCHAUD, CFTC : Je m'interroge quand même sur la pertinence de remplacer PROGRES. C'est quand même l'un des logiciels qui fonctionne le mieux aujourd'hui au niveau des liquidations. Par rapport aux autres, il est quand même assez fluide et les agents, en général, ne se plaignent pas de PROGRES. On nous dit que PROGRES est obsolète et qu'il faut le remplacer. D'accord, néanmoins, il fonctionne correctement, il est fluide. On sait ce qu'on perd, on ne sait pas ce qu'on gagne. Il y aura peut-être des bugs par la suite avec ARPEGE. Est-ce que vous avez des retours sur ARPEGE. Y a-t-il des caisses qui l'ont déployé en pratique et avez-vous un retour ?

M. ARNAUD, Direction : On a l'expérience d'ARPEGE TI, qui n'est pas une très grande réussite. Au passage, je pense que la Caisse nationale l'a bien noté. On a tiré aussi un peu les leçons avec un déploiement qui va être très progressif, comme je l'ai dit, qui s'étalera entre juin 2024 et mai-juin 2025. Ils étalement la bascule du réseau sur un an – ce n'est pas anodin – et ils font glisser le calendrier pour être certains que les choses fonctionnent bien.

Quant à l'intérêt fondamental d'ARPEGE – on en reparlera quand on présentera la note –, c'est un peu ce qui se passe depuis qu'on a INDIGO à la C2S, c'est de permettre le paiement d'un certain nombre de dossiers de manière automatique. Ils visent un taux d'automatisation des paiements qui va s'élargir dans le temps et qui permettra d'avoir un impact direct sur les délais dès lors que l'on a toutes les informations en base pour pouvoir régler. On aura l'occasion d'en reparler, mais c'est ce qui fait qu'aujourd'hui, la Caisse nationale s'est tournée vers le déploiement d'un nouveau progiciel.

M. ROUCHAUD, CFTC : Juste un commentaire par rapport à ce que vous venez de dire, Monsieur ARNAUD. Vous vous rendez compte de la logistique qu'il faudra anticiper pour la formation ? C'est énorme.

M. MARQUES, CGT-FO : Monsieur ARNAUD m'a coupé l'herbe sous le pied au sujet d'AREPEGE TI.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Avec le même constat ?

M. MARQUES, CGT-FO : Je serais allé jusqu'à dire « catastrophique », mais il a dit « pas une grande réussite ». On est dans la nuance.

M. ARNAUD, Direction : Les conditions ne sont pas les mêmes. Pour ARPEGE TI, il fallait déployer tout le réseau au 1er janvier parce qu'on récupérait les travailleurs indépendants. Là, les travailleurs salariés sont déjà dans nos bases, ils sont déjà payés. On attend des plus-values de cet outil, mais quelque part, on a la maîtrise du calendrier. La Caisse nationale a la maîtrise du calendrier.

S'il n'y a pas d'autres questions sur ARPEGE, je voulais vous faire une autre petite information en lien avec la nouvelle stratégie de dépistage des cancers. On en a beaucoup parlé l'an dernier avec la récupération des invitations de dépistage des cancers à partir de cette année par la Caisse nationale. Rappelez-vous qu'il y a un pendant de ce projet qui est la création et l'intensification de plateaux qui vont passer des appels sortants auprès des assurés pour les inciter à se faire dépister. Je vous avais déjà dit que sept plateaux ont été désignés dans le réseau, plutôt des caisses de petite taille, avec un chef de file qui est Périgueux, puisque c'est l'ancien CNMAS, le centre national marketing des appels sortants.

Dans ce cadre-là, on a été sollicité par la Caisse nationale pour tester le nouveau dispositif national sur des appels qui vont concerner le dépistage du cancer colorectal. On va rentrer à partir de vendredi dans Mars Bleu, qui est le mois de dépistage du cancer colorectal. À ce titre, on va essayer ce dispositif qui consiste en un listing d'assurés à contacter qui seront contactés par un des plateaux. On n'a pas encore la Caisse prenante. Une grosse volumétrie est visée puisqu'ils nous demandent un fichier de 120 000 assurés pour un objectif de contact d'à peu près 40 000 personnes effectivement contactées. Ils visent des taux de conversion assez importants. Leur objectif national est de 2,5 millions de contacts avec 1,5 million de personnes qui se fassent dépister sur les trois cancers. C'est assez ambitieux.

De la même manière, on va travailler avec eux à essayer ce dispositif. On fera un petit retour en CSE, à la fois sur l'organisation, puisqu'on commence à avoir des éléments de cette activité, et sur les résultats que cela a pu donner, puisque c'est quelque chose qui va devenir pérenne. Ils vont prendre en charge une partie des appels de prévention pour l'ensemble du réseau. Voilà ce que je voulais vous dire sur la démarche d'aller vers pour la prévention.

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

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Par rapport à cette dernière information, je vais être complètement blonde. Excusez-moi, Monsieur ARNAUD, je n'ai rien compris.

M. MARQUES, CGT-FO : C'est sexiste, ce type de remarque.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Je vais me l'octroyer à moi-même, ça ne me choque pas. La CNAM a sollicité la CPAM du Val-de-Marne dans le cadre de la stratégie de dépistage des cancers spécifiquement pour la thématique du cancer colorectal pour faire les appels téléphoniques à la place des sept plateaux. Je n'ai pas compris.

M. ARNAUD, Direction : Non. Dans le cadre de la stratégie nationale sur les cancers, il y a les deux éléments. On récupère les invitations générées au plan national et envoyées directement de manière centralisée par la CNAM avec des dispositifs automatiques de relance pour ceux qui ne l'ont pas fait. La deuxième brique de cette stratégie est d'intensifier les démarches d'aller vers et de contacts sortants vers les assurés pour les inciter au dépistage.

Sur cette deuxième brique, la Caisse nationale a mis en place sept plateaux au plan national, plutôt sur des petites caisses, qui sont à peu près composés d'une vingtaine de TP chacun, dont la mission sera de contacter les assurés des différentes caisses. À terme, l'ensemble du réseau va communiquer des éléments de ciblage qui pourraient être travaillés localement en fonction des besoins du territoire, etc., mais selon des requêtes quand même nationales, afin que les plateaux puissent contacter ces assurés et les inciter au dépistage. Ce dispositif est en train de se mettre en place.

On n'avait pas encore toutes les informations, mais on commence un peu à en avoir, puisque la Caisse nationale a sollicité un certain nombre de caisses, dont la CPAM 94, pour démarrer en tout premier sur le dispositif et essayer le dispositif, le roder, puisqu'on sera les premiers, chronologiquement, à faire partie de la chaîne de travail de ces nouveaux plateaux.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Y avait-il d'autres questions sur ce dispositif? Je vous propose de passer aux informations secrétaires. Y a-t-il des informations secrétaires?

Mme FRAIOUI, CGT-FO : Non, aucune.

M. MARQUES, CGT-FO : Si vous le permettez, je vais conclure ma précédente intervention. Puisque nous notons, à notre grand regret, une certaine forme d'intransigeance de la Direction, les élus du syndicat Force Ouvrière ne se prononceront plus désormais sur les points dont les documents nous seront parvenus hors délai.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je voudrais juste compléter pour que l'ensemble de l'instance soit au courant. Vous avez refusé que l'on présente un point relatif au bilan logement sous prétexte qu'il fallait qu'il parvienne dix jours avant obligatoirement. Nous avons déjà accepté plusieurs fois que certains documents soient transmis hors de ces dix jours de délai de prévenance.

Assez fréquemment, nous acceptons des entorses. Quand vous avez un invité notamment, un stagiaire d'EN3S, nous l'accueillons avec plaisir. Vous modifiez les chronologies de l'ordre du jour. On ne vous en tient pas rigueur. Vous nous avez présenté tout à l'heure un nouveau référentiel qui apparemment, si j'ai bien compris, est déjà mis en œuvre.

En effet, on s'était mis d'accord sur la situation des services parce que c'est, en effet, utile de les avoir à jour. Et encore, ils sont arrêtés au 16 et les documents normalement sont transmis le 19. Après, je ne sais pas combien de temps cela prend de les mettre en forme.

M. ARNAUD, Direction : Il y a le week-end.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je sais qu'il y a le week-end, mais c'est arrêté aux 16 et les documents ont été transmis le 19 au soir. Après, il n'y a pas de remarques, c'est juste des données brutes. Je ne me rends pas compte du temps que ça prend de faire ça. Je vous avoue que je ne sais pas. Nous, il n'y a pas de souci. On veut bien faire des entorses au code du travail pour les choses pas forcément tellement importantes, etc. Mais on aimerait bien que, de votre côté, ce soit un peu la même chose. Par exemple, on s'est mis d'accord pour ça. Pourquoi est-ce qu'on ne se mettrait pas d'accord sur le bilan de formation? Pourquoi bloquez-vous en disant «non, c'est dix jours, sinon c'est fini»? Je pense qu'on pourrait se mettre d'accord.

Je précise aussi que nous avions proposé une note que vous avez refusé de mettre à l'ordre du jour.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Peut-être qu'il faut éclaircir certains de ces éléments qui ont été évoqués et qui ne sont pas forcément connus de l'ensemble des élus de cette instance. Effectivement, il avait été remonté un souhait de mettre un point sur le bilan logement de l'année écoulée au niveau de cette instance. Je souhaite préciser quand même qu'il ne s'agit pas d'un refus, mais qu'à l'occasion de l'échange qui nous a conduits à arrêter l'ordre du jour de l'instance, nous avons été amenés à évoquer avec la secrétaire l'opportunité éventuelle de pouvoir reporter ce point-là sur l'AP du mois de mars, pour permettre de finaliser le document écrit dans de bonnes conditions, sachant qu'il n'y avait pas d'enjeu en termes de délai pour cette présentation.

C'est donc d'un commun accord avec la secrétaire, et la rédactrice qui a été consultée en l'espèce, que nous avons décidé de reporter ce point sur le mois de mars, sachant qu'il aurait été tout à fait possible de présenter un point sans document écrit sur cette assemblée, mais je pense que cela aurait nui à la bonne information des élus pour leur permettre de prendre connaissance des éléments par avance, s'agissant en plus d'éléments chiffrés parfois un peu denses.

Il ne s'agit donc pas d'un refus de la Direction. Il s'agit d'une décision que nous avons prise d'un commun accord et qui ne présentait pas de difficultés quant à des délais obligatoires d'information.

Je passe au deuxième aspect que vous évoquez. Nous avons été sollicités par la secrétaire du CSE pour inscrire un point sur le *flex-office* à l'ordre du jour de cette réunion. Un projet de note a d'ailleurs été transmis dans les délais par rapport à cela. À la prise de connaissance du projet de note transmis par la secrétaire, il nous a semblé que les questionnements sur le *flex-office* étaient importants, mais que l'inscrire à l'ordre du jour sur cette assemblée plénière nous amènerait à simplement échanger sur des questions de forme et non pas sur le fond des questionnements que pouvaient se poser les élus. Je précise mon propos. Nous avons suite, à la précédente assemblée plénière, convenu d'organiser une CSSCT spécifique sur la thématique du bureau dynamique et non pas *flex-office*, puisque c'est le terme que nous retenons.

Cette réunion du CSSCT se tiendra le 11 mars et permettra justement de réapprofondir les questionnements que se posent les élus dans ce cadre-là, et de pouvoir aussi apporter des éléments d'éclairage complémentaires, voire des garanties supplémentaires sur des points que l'on n'aurait pas vus, etc.

Nous avons donc proposé à la secrétaire du CSE qui a accepté, non pas d'inscrire ce point qui aurait été un point de forme et un peu vide de substance de l'assemblée de février, mais de le faire, si vous le souhaitez toujours, sur l'assemblée plénière de mars, pour nous permettre de repartager en séance plénière les éléments de convergence ou de divergence qui auront été exprimés à l'occasion de la CSSCT.

Le souci de la Direction, ce n'est pas de refuser des points, mais c'est de faire en sorte que les points qui sont abordés dans cette instance le soient de la manière la plus qualitative possible et que l'on puisse avancer sur des questions de fond qui sont importantes. Le précédent bilan qui avait été réalisé sur le logement avait été extrêmement intéressant et avait passionné tout le monde. Il n'y a absolument pas de volonté de repousser cela.

De même, sur le *flex office*, comme cela vous a été redit sur l'assemblée plénière précédente, on entend que ce soit quelque chose qui soit important. Notre intention était d'ailleurs de

continuer à mettre à profit le temps qui nous séparent de l'échéance de juin pour venir affiner les éléments d'accompagnement avec vous, etc.

Voilà ces éléments remis dans leur contexte et reprécisés. L'information à retenir est donc que vous aurez a priori deux points qui seront proposés sur l'ordre du jour de la prochaine AP qui devrait, au regard des autres informations que j'ai à ma connaissance sur d'autres projets, être assez dense. Je vous invite donc à prévoir la journée, et non la demi-journée comme aujourd'hui. C'est assez exceptionnel que nous ayons terminé l'assemblée plénière sur une demi-journée.

Mme HAMMOU, CGT-FO : J'ai deux questions diverses. La première question concerne Amundi. Je regrette que l'on n'ait pas plus d'informations concernant tout ce qui est en rapport avec l'abondement de l'entreprise. J'ai essayé de regarder sur les circulaires que l'on avait par rapport à Amundi parce que j'avais échangé avec une salariée d'une autre entreprise qui a aussi Amundi. Elle m'indiquait que son employeur avait un abondement de 40 % sur tout ce qu'elle mettait sur son plan d'épargne d'entreprise. Or nous, sur les circulaires, on ne nous parle d'abondement que dans le cas où l'on a des jours sur un CET et qu'on les met sur le Perco au niveau d'Amundi et que l'abondement est de 300 euros maximum à l'année. Ce sont dix jours maximum que l'on prend du CET pour mettre sur Amundi.

Mais dans le cas où on laisse notre prime d'intéressement sur Amundi, que l'on choisisse le PEI ou le Perco, est-ce que l'entreprise abonde ? Si oui, sur quel montant ?

Quand elle m'a indiqué que c'était abondé de 40 % et que ça lui faisait vraiment... Je voulais savoir si nous...

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Ce n'est pas l'institution, ces 40 % ?

Mme HAMMOU, CGT-FO : En fait, c'est l'entreprise qui décide d'abonder.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Mais c'est hors sécurité sociale ?

Mme HAMMOU, CGT-FO : Oui, c'est hors institution, c'est Action Logement. Quand elle met, par exemple, 2 000 euros sur son plan... Elle met son intérressement depuis 2018. Aujourd'hui, elle a 30 000 euros parce qu'elle met 2 300 et l'entreprise abonde à 40 %. Nous, on ne nous parle d'abondement que dans le cas où on laisse pour notre retraite, mais ce ne sont que des jours. Donc, est-ce que la caisse abonde pour le Perco si on décide de mettre le montant de la prime d'intéressement ? Et est-ce que, comme il y a des renégociations qui sont faites – je ne sais plus si c'est en 2025 –, il va y avoir quelque chose ? L'assurance-maladie, c'est quand même une grande institution. Je ne sais pas pourquoi Action Logement abonderait à 40 %, alors que nous, nous aurions 300 euros maximums sur l'année.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Sur les questions d'opportunité de fond, je renvoie aux instances nationales de négociation. Je ne maîtrise pas 100 % du dispositif sur le plan réglementaire et autres. Du coup j'entends que votre remarque porte à la fois sur le fait que l'information donnée est insuffisamment précise et sur le fait que l'abondement est jugé insuffisant en quantité.

Mme HAMMOU, CGT-FO : C'est insuffisamment précis. Sur la circulaire de 2020, quand ça a été mis en place, on nous dit : « Vous avez deux possibilités : ou la gestion libre dans laquelle le salarié définit lui-même la répartition de son départ, ou la gestion pilotée qui

constitue un mécanisme de sensibilisation aux risques visant à réduire progressivement les risques financiers ». On nous dit qu'on a deux gestions libres et pilotées. Ensuite, sur la circulaire de 2023, on nous dit que si on veut épargner, la Caisse a choisi un système sans risque. En fait, on n'a pas de gestion libre.

En 2023, la circulaire indique que « les salariés doivent impérativement faire connaître leur intention de percevoir l'intéressement. À défaut, la prime sera affectée d'office sur le plan interentreprise, sur le profil le moins risqué, Amundi, label monétaire ESM. » Mais le profil le moins risqué, c'est quoi ? Parce qu'Amundi, ça reste un fonds d'investissement. On est censés gagner de l'argent.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : J'entends votre question. Pas forcément, parce que quand vous êtes sur de l'investissement par actions, si le cours des actions chute, vous perdez de l'argent. J'entends votre remarque sur le fait que vous estimatez que, peut-être, on manque de visibilité et de compréhensibilité. On va retravailler ça. J'en profite pour préciser que dans le cadre de la mise à jour du nouvel intranet, on amorce un petit travail de toilettage et de communication. Auparavant, les circulaires, il fallait savoir précisément à quelle date la circulaire avait été émise pour la retrouver. Là, on s'est lancé dans un chantier de classement par thématique pour permettre aux salariés de dire : j'ai telle problématique, quelle est la circulaire en vigueur ? Et pas tout l'historique des circulaires qui sont parues.

On souhaite améliorer l'accessibilité à l'information des salariés en leur permettant d'entrer sur des thématiques pour pouvoir identifier les circulaires. Ça a déjà été mis en œuvre. Vous n'avez plus que les circulaires en vigueur et pas l'historique de toutes les circulaires sur le sujet. Elles sont classées par grande thématique. C'est *work in progress*. On a encore des progrès à faire. En plus, ce petit travail de classement a mis en exergue un certain nombre de choses qui nécessitent un peu de toilettage, de refondre des circulaires, de les retravailler. Bref, on n'a pas fini sur le sujet.

Du coup, je vous propose d'intégrer cet élément de vigilance que vous avez sur la question d'Amundi et plus largement des dispositifs de départ salarial dans cette problématique pour que l'on vérifie que notre information est cohérente entre les différents supports et aisément compréhensible. Une autre question, Madame HAMMOU ? Vous en aviez annoncé deux.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Sans rapport également. Est-ce que la Direction a songé à du télétravail exceptionnel pour la période des Jeux olympiques ? Il y a de nombreuses entreprises qui ont commencé à le mettre en place. Serons-nous concernés ou pas ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous sommes en cours d'analyse de la situation parce que ce qui ressort, c'est que les entreprises en Île-de-France sont très diversement impactées selon la localisation. On imagine bien que plus vous êtes proches de Paris et des Jeux, plus les conditions vont être difficiles. On est en analyse aussi sur les informations qui nous sont communiquées en termes de prévisionnel dans « j'anticipe les Jeux » pour pouvoir identifier dans quelles mesures les salariés de la Caisse vont être adaptés.

On reviendra très rapidement vers vous et vers l'ensemble des salariés sur ce point-là, sachant que les informations étaient encore un peu évolutives ces derniers temps. Du coup, on voulait s'assurer d'avoir bien pris en compte les différents facteurs pour pouvoir vous communiquer un dispositif arrêté. Donc on est tout à fait sur ce sujet. En revanche, je n'ai pas aujourd'hui d'éléments à vous communiquer sur ce sujet.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : En réaction à la question de Nadia et de votre réponse, Madame CASADO, je voulais rebondir sur le fait que cette question, nous, la CFDT, on vous l'a déjà posée deux fois en CTR et vous nous avez dit que, pour l'instant, vous étudiez la question et que vous alliez voir, que vous n'étiez pas du tout positionnés. Cependant, depuis un petit moment maintenant, quand on est obligés de se déplacer en transports en commun, on voit qu'effectivement, le gouvernement mène une campagne au niveau des transports d'Île-de-France. Ils ont un site dédié pour cette campagne, où le slogan est le suivant, « Pour gagner du temps pendant les Jeux, l'important, c'est de télétravailler ». C'est le slogan du gouvernement. Et ils disent « Pour pouvoir anticiper, rendez-vous sur le site Anticiperlesjeux.gouv.fr ». Le gouvernement lui-même, sur ce site, donne des préconisations de sensibilisation aux employeurs et salariés pour favoriser le télétravail. On voudrait donc savoir si vous allez suivre ces préconisations, d'où nos questions en CTR. Mais j'entends que vous allez y revenir.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Notre souci est aussi d'adapter les mesures à la continuité de l'activité et à l'impact réel pour les salariés de la Caisse que représenteront ces Jeux. C'est dans ce sens que nous exploiterons avec beaucoup d'intérêt les données de « J'anticipe les Jeux ». Ce que je peux vous confirmer, c'est la volonté de la Direction de mettre en place des mesures d'accompagnement sur cette période-là. En revanche, la nature de ces mesures d'accompagnement, je ne peux pas vous la donner aujourd'hui parce qu'encore une fois, on est en février, les informations sont encore très évolutives. On préfère avoir une information un peu plus travaillée et aboutie en termes de réflexion pour éviter d'avoir des allers-retours sur les niveaux de communication qui seraient faits. On préfère se laisser le temps de finaliser ce positionnement avec des informations un peu étayées sur les impacts, tant sur les transports en commun que sur les routes, puisqu'il y a des salariés qui viennent en transport en commun, mais d'autres qui viennent par le biais de la route. On sait que certaines voies de circulation seront elles aussi très concernées. Oui, on partage la préoccupation.

Mme OUCHENE, CGT-FO : Autre sujet, au niveau de l'accueil, en papotant un peu avec les collègues de Phone Régie, j'ai appris que cela va être PENELOPE qui va récupérer la gestion de l'ELS et la gestion des cartes AME. Je voulais juste savoir si vous allez nous faire une note dans un prochain CSE pour avoir un peu plus de précisions sur le sujet.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous confirme que le marché UCANSS a changé de prestataire, donc une extérieure et c'est désormais PENELOPE qui est prestataire. Sur les cartes AME, nous allons effectivement changer de prestataire parce que ce changement de marché nous est opposable. Après, la question de l'élargissement du champ de recours à ce prestataire, notamment sur les questions de recours ou non sur les ELS, puisque vous l'évoquez, ce n'est pas du tout acté comme élément. Ce sont des éléments de réflexion avec des coûts très importants qui sont liés, avec des capacités budgétaires qui demandent à être confirmées. Cela fait encore l'objet d'études. On aura le temps d'étudier cela, tant en opportunité qu'en possibilité financière. Oui, sur le changement de prestataire, et en cours sur la question de l'élargissement du périmètre. Y avait-il d'autres questions ? Non. Je vous souhaite un bon appétit à tous.

La séance est levée à 12 heures 55.