

CSE DE LA CPAM VAL-DE-MARNE
ASSEMBLÉE PLÉNIÈRE ORDINAIRE DU 27 MARS 2024
PROCÈS VERBAL

Étaient présents :

- Direction : M. ARNAUD Sébastien (Directeur Général Adjoint), Mme CASADO-BOLIVAR Céline (Directrice Adjointe en charge des Ressources)
- CFDT : Mme LECONTE Stéphanie (remplace Mme PERRIOT LE-FUR Fabienne), Mme LAHLOU Nesrine
- CFTC : M. SEREMES Dominique, Mme LEBERNADY Fina, M. MACIEL Carlos (remplace Mme DOUIS Julie), M. ROUCHAUD Florent et Mme MARTIN Marie (représentante syndicale)
- CGT-FO : M. MARQUES Edmond, M. GIAMBIAGGI Antoine, Mme TRAORE Maïmouna (remplace Mme HAMMOU Leilla), Mme JOUVE-BONIFACE Corinne (remplace Mme IAAICH Halima), Mme SKOLUDEK Elisabeth, Mme HAMMOU Nadia (remplace M. ALLIGIER Sébastien), Mme OUCHENE Dalila et Mme SELLAMI Aicha (représentante syndicale)

Excusés :

- CFDT : Mme DUMARCAY Virginie, Mme PERRIOT LE-FUR Fabienne et Mme MAMAN Muriel (représentante syndicale)
- CFTC : Mme LOLLIA-FABER Laura, Mme HIMED Maeva, Mme DOUIS-MAXI Delphine et Mme DOUIS Julie
- CGT-FO : Mme HAMMOU Leilla, Mme IAAICH Halima, Mme FRAIOUI Samia, M. ALLIGIER Sébastien et Mme JOUVE-BONIFACE Corinne l'après-midi

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

- **Matin : début séance à 9 h 30**
- **Pause méridienne à 12 h**
- **Après-midi : reprise à 13 h 15 et fin à 17 h**

Points présentés par :

- **POINT 1** : Approbation des procès-verbaux des assemblées plénières des 14 décembre 2023 et 18 janvier 2024.
- **POINT 2** : Approbation des comptes annuels du Comité Social et Economique au 31 décembre 2023.

Présentation par Mme BOUCHER Audrey (experte-comptable).

- **POINT 3** : Budget prévisionnel 2024 du Comité Social et Economique.

Présentation par Mme SKOLUDEK Elisabeth.

- **POINT 4/pour AVIS** : Déploiement de l'outil Application+.

Présentation par Mme HOLTZ Marjorie.

- **POINT 5/pour AVIS** : Déploiement de la Softphonie.

Présentation par Mme CASADO-BOLIVAR Céline.

- **POINT 6/pour AVIS** : Déploiement de l'outil Polaris (pôle accompagnement des offreurs de soins).

Présentation par Mme GUNTHER Céline.

- **POINT 7/pour AVIS** : Cession et vidage du site de Boissy-Saint-Léger.

Présentation par Mme LE CORFEC Morgane.

- **POINT 8/pour AVIS** : Travaux d'aménagements au Cristolien.

Présentation par M Mme LE CORFEC Morgane.

- **POINT 9/pour AVIS** : Déploiement de l'outil de gestion des temps Chronotime.

Présentation par Mme DUCHER Alice.

- **POINT 10/pour INFO** : Déploiement de l'outil « Prévention DO »

Présentation par M. ARNAUD Sébastien.

- **POINT 11/pour INFO : Bilan de service Action Logement 2023**
Présentation par Mme HAMMOU Nadia.
- **POINT 12/pour INFO : Accompagnement du déploiement du bureau dynamique**
- **POINT 13/pour INFO : Suivi mensuel d'activité des pôles**
Présentation par M. ARNAUD Sébastien.
- **POINT 14 : Informations des Président et Secrétaire**

SOMMAIRE

Point 1 : Approbation des procès-verbaux des assemblées plénieress des 14 décembre 2023 et 18 janvier 2024	7
Point 2 : Approbation des comptes annuels du Comité Social et Economique au 31 décembre 2023	7
Point 3 : Budget prévisionnel 2024 du Comité Social et Economique	11
Point 4 : Déploiement de l'outil Application+	14
Point 5 : Déploiement de la Softphonie	23
Point 6 : Déploiement de l'outil Polaris (pôle accompagnement des offreurs de soins)	37
Point 7 : Cession et vidage du site de Boissy-Saint-Léger	41
Point 8 : Travaux d'aménagements au Cristolien	51
Point 9 : Déploiement de l'outil de gestion des temps Chronotime	60
Point 10 : Déploiement de l'outil « Prévention DO »	72
Point 11 : Bilan de service Action Logement 2023	75
Point 13 : Suivi mensuel d'activité des pôles	84
Point 14 : Information des Président et Secrétaire	85

La séance est ouverte à 9 heures 30.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Bonjour à tous, nous allons ouvrir la séance. Si vous pouviez essayer de ne pas positionner les téléphones trop près des micros. Les interférences des téléphones peuvent venir brouiller les systèmes d'ondes et les micros peuvent se mettre hors service, ce qui compromettrait l'enregistrement. C'est sans garantie, mais au moins par mesure de sécurité. Je vous propose de faire le tour de table. Pour la Direction Céline CASADO-BOLIVAR.

M. ARNAUD, Direction : Sébastien ARNAUD.

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

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

Mme TRAORE, CGT-FO : Maïmouna TRAORE, suppléante Force Ouvrière, en remplacement de Leilla HAMMOU.

Mme JOUVE-BONIFACE, CGT-FO : Corinne JOUVE-BONIFACE, élue suppléante, en remplacement de Halima IAAICH

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Elisabeth SKOLUDEK, titulaire Force Ouvrière. J'excuse Madame FRAIOUI Samia, Madame IAAICH Halima et Madame HAMMOU Leilla. Madame OUCHENE devrait arriver.

Mme BOUCHER : Audrey BOUCHER, experte-comptable du CSE.

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

Mme SELLAMI Aicha, CGT-FO : Aicha SELLAMI, représentante syndicale FO.

Mme LAHLOU, CFDT : Bonjour, Nesrine LAHLOU, titulaire CFDT.

Mme LECONTE, CFDT : Bonjour, Stéphanie LECONTE, suppléante CFDT, remplace Fabienne PERRIOT-LE-FUR titulaire CFDT. J'excuse Mesdames PERRIOT-LE-FUR, DUMARCAZ et MAMAN Muriel.

M. SEREMES, CFTC : Pour la CFTC, Dominique SEREMES, élu titulaire. Nous excusons Laura LOLLIA FABER, Julie DOUIS, Maeva HIMED et Delphine DOUIS-MAXI.

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

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

M. MACIEL, CFTC : Carlos MACIEL, élu CFTC, en remplacement de Julie DOUIS.

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

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Très bien, merci. Avant de démarrer, deux petites informations concernant des ajustements de l'ordre du jour qui ont été vus avec Madame SKOLUDEK, secrétaire du CSE. Un premier élément, nous avions, en point 12, un échange prévu sur l'accompagnement du déploiement du bureau dynamique. Ça ne vous aura pas échappé, le PV de la CSSCT n'a pas pu vous être adressé en pièce jointe dans les temps, donc

ce point est reporté à l’Assemblée plénière du mois d’avril pour laisser le temps à la finalisation du procès-verbal de la CSSCT.

Un deuxième petit élément au niveau de l’ordre de jour : nous avions en point 6 un point sur le déploiement de l’outil Polaris. En fonction de l’avancement de l’ordre du jour, la personne qui devait venir présenter, Sandrine ROQUE, n’est pas disponible le matin. On verra en fonction de l’avancée de l’ordre du jour, mais on le mettra en début d’après-midi, juste après la pause, si besoin. Tout dépendra de notre avancée dans cet ordre du jour. Madame LEBERNADY, vous aviez un point préliminaire.

Mme LEBERNADY, CFTC : Premièrement, si on pouvait éviter de déplacer les AP – même si vous avez fait 15 jours de prévenance – sur un mercredi, surtout qu’il y a deux AP consécutives les mercredis. C’est compliqué en ce qui nous concerne. On comprend les échéances et les contraintes, mais en ce qui nous concerne, cela nous pose des soucis.

Pour les envois multiples, comme je vous l’ai déjà dit sur d’autres AP, il y a trop d’envois à différentes dates et il est compliqué de faire des préparations d’AP quand c’est comme cela. Nous bloquons une journée dessus et quand vous faites des envois après les dates, il est hyper compliqué de lire tous les documents qui sont en attente, au niveau organisationnel.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : L’ensemble des notes qui sont en appui des points ont été envoyées dans les délais. Les exceptions sont les comptes-rendus de réunion qui sont parfois diffusés avec un peu de retard, car la rédaction prend un peu plus de temps. Par ailleurs, le suivi mensuel d’activité des pôles est toujours adressé au plus près. Mais c’est bien noté, et nous partageons le même souhait de transmettre les documents au plus tôt. Je prends note de privilégier l’envoi unique.

M. ROUCHAUD, CFTC : Une petite remarque. Un point a été reporté au mois prochain, donc cela va un peu alléger l’ordre du jour, mais là, il y a 14 points et en plus, ce sont des points importants. Il serait bien de se limiter à 12 points de façon à accorder la même attention à tous les points. Ce n’est pas normal que l’on n’ait pas la même attention, par exemple, pour l’Application+ que pour le bilan du CPLOS, qui est aussi très important. Il serait bien pour les prochaines AP de se limiter à 12 points, s’il vous plaît.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Sachez que l’on avait plus de points possibles à l’ordre du jour, donc on a déjà pris l’initiative de reporter certains points qui n’étaient pas essentiels en termes de *timing*, pour essayer justement de lisser un peu cela et consacrer, comme vous le dites, suffisamment de temps à chacun des points. C’est bien un souci que nous partageons. Nous avons aussi le souhait, au niveau de la présentation des points, de laisser beaucoup de temps aux questions des élus, ce qui nous incite aussi à limiter le plus possible la redite en termes de résumé du contenu des notes qui vous ont été adressées par ailleurs, pour essayer de consacrer tout le temps nécessaire à vos questions et aux réponses que l’on peut y apporter.

Après 12 points, nous sommes aussi très dépendants de l’actualité. Vous avez vu que sur cette assemblée plénière, nous avons un certain nombre de points qui concernent des outils. Nous ne maîtrisons pas toujours les calendriers de déploiement des outils. Ce que nous avons à cœur, c’est de pouvoir dûment vous informer, vous consulter en amont du déploiement de tout nouvel outil ou toute nouveauté qui nous serait donné par la CNAM. Nous partageons votre souci, Monsieur ROUCHAUD, et nous essayons de faire au mieux par rapport à cela en différant les

points qui ne sont pas obligatoires, mais nous avons parfois des mois avec des actualités plus fortes que d'autres, malheureusement. Tout n'est pas forcément reportable.

Je vous propose que nous passions sans plus tarder au premier point de l'ordre du jour qui était l'approbation des procès-verbaux des assemblées plénierées des 14 décembre et 18 janvier.

Point 1 : Approbation des procès-verbaux des assemblées plénierées des 14 décembre 2023 et 18 janvier 2024

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Est-ce qu'il y a des remarques ? Non. Ils sont approuvés. Nous avons rattrapé notre retard, donc nous ne devrions plus avoir qu'un seul PV par assemblée plénierée à relire. Bravo pour ce travail de rattrapage.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Effectivement. Je tiens à préciser que j'ai envoyé hier ou avant-hier les deux PV de l'Assemblée plénierée du 29 février, qui seront mis à l'ordre du jour du mois d'avril.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Deux PV puisqu'il y avait une assemblée plénierée extraordinaire et une assemblée plénierée normale.

Je vous propose de passer au deuxième point à l'ordre du jour, à savoir l'approbation des comptes annuels du Comité social économique à fin décembre 2023. Madame SKOLUDEK, je cède la parole.

Point 2 : Approbation des comptes annuels du Comité Social et Economique au 31 décembre 2023

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Je vais laisser la parole à Madame BOUCHER, l'experte-comptable du CSE.

Mme BOUCHER : Bonjour. Vous avez dû tous recevoir les comptes annuels du CSE au 31 décembre 2023. Je tiens à vous rappeler qu'il s'agit d'une mission de présentation des comptes annuels du CSE qui sont relatifs à l'exercice allant du 1er janvier au 31 décembre 2023. Il s'agit d'une mission d'attestation sur la cohérence et la vraisemblance des comptes pris dans leur ensemble qui ne constitue ni un audit ni un examen limité. Les comptes sont effectivement attestés sur l'exercice.

Pour les comptes 2023, ils se caractérisent par les éléments suivants : un total de bilan à 569 155 euros, des produits d'exploitation à hauteur de 1 489 283 euros, un résultat pour les œuvres sociales représentant une perte à 74 710 euros et un résultat au niveau du fonctionnement en excédent de 4 735 euros.

Sur la page suivante, vous retrouvez le sommaire avec la présentation qui sera faite ensuite, donc toute la partie actif/passif et les comptes de gestion en global ainsi que le détail par décomposition – œuvre sociale, fonctionnement – puis le détail des différents postes d'actif et de passif, et enfin la partie résultat analytique décomposée sur les différentes œuvres sociales

réalisées ainsi que la partie des dépenses de fonctionnement. Je vous propose de dérouler chacune des pages.

Si l'on commence par la page 1, vous allez avoir la présentation du passif qui se compose de trois principales parties : la partie des immobilisations qui, au 31 décembre, se monte en net à 1 088 euros, la partie des créances pour un total de 529 784 euros, dont la trésorerie du CSE pour un montant de 454 401 euros, et ensuite la partie des régularisations diverses à 38 283 euros.

À la page 2, vous retrouvez la partie du passif du CSE à la date du 31 décembre 2023, avec la partie haute qui constitue le fonds de dotation du CSE pour un montant total de 411 609 euros, qui se compose du report à nouveau de 481 585 euros, avec l'impact du résultat du CSE sur l'exercice pour un déficit total de 69 975 euros. En deuxième partie, vous retrouvez ce que l'on appelle les provisions, constituées cette année uniquement de la provision de retraites pour un montant de 16 597 euros, et pour finir, l'ensemble des dettes du CSE pour un total de 140 949 euros.

En page 3, vous retrouvez la partie du compte de gestion global, qui recouvre le fonctionnement et l'œuvre sociale. On constate que vous avez des produits d'exploitation à hauteur de 1 489 283 euros. On constate une baisse de la dotation employeur pour un montant de 66 024 euros, soit 5,84 % de baisse par rapport à 2022. Vous avez un total de charges d'exploitation pour un montant de 1 561 516 euros, ce qui nous permet de déterminer le résultat d'exploitation qui présente un solde déficitaire à -72 233 euros. Ensuite, vous avez le résultat financier à -514 euros, puis le résultat exceptionnel qui présente un solde à 2 772 euros. Le cumul de ces trois résultats fait votre résultat net sur la partie du CSE, avec un résultat déficitaire à -69 976 euros.

Sur la partie suivante, en page 3 bis, vous retrouvez la partie du compte de gestion décomposé sur la partie œuvre sociale, où vous retrouvez le résultat d'exploitation affecté aux œuvres sociales avec un déficit à -76 968 euros, le résultat financier et le résultat d'exploitation étant 100 % affectés aux œuvres sociales. Vous arrivez donc à avoir un résultat net lié aux œuvres sociales déficitaire à -74 710 euros.

Sur la partie suivante, donc page 3 ter, vous avez la partie du compte de gestion lié au fonctionnement qui vous permet de déterminer un résultat d'exploitation bénéficiaire à 4 735 euros.

En page 4, on va rentrer dans le détail de la partie des actifs, puis des passifs. Donc vous êtes en page 4 sur la partie des actifs immobilisés qui constituent pour l'exercice un solde net à 1 088 euros. Il n'y a pas eu d'investissement réalisé par le CSE et uniquement la dotation des amortissements traditionnels, dont le montant est identique à l'année dernière.

La page 5 constitue la partie des actifs circulants. C'est le patrimoine également du CSE, avec tout d'abord la partie des créances qui sont les fournisseurs, tout ce qui a été payé d'avance par le CSE lié à des voyages. Il s'agit de la Turquie et de l'Islande. Ensuite, vous avez la partie des agents. On a volontairement séparé la ligne pour que ce soit plus lisible. L'année dernière, la part agent de 21 724 euros regroupait les prêts et toutes les autres créances des agents. On a préféré vous le séparer pour que ce soit plus rapide en lecture et plus lisible, avec la notion de prêts accordés aux agents qui doivent être remboursés par les agents, et les créances classiques et traditionnelles de remboursement de factures des agents. Le montant des 9 000 euros et des

11 000 euros est à comparer au montant des 21 000 euros de 2022. Sur la partie des autres débiteurs, les postes sont aussi tout à fait traditionnels, sans élément spécifique. Ils se composent majoritairement du stock des tickets de billetterie à hauteur de 14 625 euros, sur un montant total de 21 157 euros. Vous retrouvez enfin la part représentative de l'actif circulant, qui est la part la plus importante, qui est la trésorerie disponible à la date du 31 décembre 2023 et qui se chiffrait à un montant de 454 401 euros.

Sur la page 6, vous avez la partie des comptes de régularisation qui ne présente pas non plus de particularités spécifiques. Le montant des produits à recevoir concerne la dotation de la CPAM – en baisse par rapport à l'année dernière, ce qui est normal du fait de la baisse des dotations – perçue sur l'exercice 2024.

Sur la page suivante, la page 7, vous retrouvez le détail des fonds propres du CSE, avec le montant total des fonds disponibles pour le CSE à hauteur de 411 609 euros. Je vous précise bien que le montant du report à nouveau est de 480 585 euros, pour lequel s'impute le résultat de l'exercice. En détail, avec le résultat des œuvres sociales en perte à - 74 710 euros, le résultat du fonctionnement positif à 4 735 euros. Je rappelle bien que le report à nouveau représente le cumul des résultats des exercices antérieurs par les exercices des CSE des années antérieures. Ensuite, vous avez la provision pour charges, qui se compose uniquement de la provision sur retraites qui a été dotée sur l'exercice à hauteur de 4 452 euros en vue des départs en retraite futurs des salariés du CSE.

Page suivante, page 8, vous retrouvez les dettes qui ne présentent aucune particularité et qui sont totalement comparables à celles de 2022. Il n'y a aucune spécificité sur l'exercice, tant sur la partie des dettes fournisseurs que sur toute la partie des organismes sociaux ou dettes fiscales. Il n'y a donc pas de particularité sur la partie des dettes que détient le CSE. Ce sont des dettes normales et qui s'épurent au fil du temps sur l'exercice 2024. Je fais un peu vite, mais n'hésitez pas, après, si vous avez des questions.

En page 9, on retrouve la partie du résultat analytique, donc la partie du même résultat, mais présentée selon les différents comités ou œuvres sociales. On retrouve bien le budget 2023 et le résultat réalisé 2023, ce qui vous permet de comparer le budget et ce qui s'est réellement passé sur l'exercice 2023. Je vous propose surtout de passer aux pages suivantes, qui permettront de détailler chaque élément des œuvres sociales et des dépenses réalisées par le CSE.

Sur la page 11, vous avez le détail des activités « VFP et colonies », qui aujourd'hui, par rapport au budget sur la partie VFP, représentent 110 % du budget. Il y a eu un peu plus de dépenses liées à la partie catalogue, hors catalogue et les vacances. La partie colonies a été un peu dépassée, puisque vous êtes à 107 % du budget au 31 décembre 2023.

Sur la page suivante, la page 11, vous retrouvez les autres natures de postes, avec la partie « sport et loisirs », qui représente 105 % du budget au niveau de 2023. « Voyages promo », au contraire, est conforme à peu près au budget, même si à l'intérieur, vous avez parfois des petits écarts, mais globalement, le budget a été identique au réalisé. Les « fêtes personnelles et cadeaux » sont également à l'équilibre par rapport au budget. On a également souhaité vous faire part des éléments de prêts, puisque l'année dernière, je me souviens qu'il y avait eu des échanges. La commission Entraide indique le montant des dons, donc la charge du CSE pour un montant de 27 144 euros. En dessous, nous vous indiquons les prêts accordés en 2023, les

9 361 euros que l'on retrouve bien à l'actif. Ce sont bien les prêts aux agents qui vont être remboursés, non pas comme les dons qui sont vraiment une charge pour le CSE.

En page 12, vous avez le détail de toutes les dépenses liées au fonctionnement. On constate une baisse par rapport aux dépenses de 2022, qui est principalement due à une baisse des charges de personnel liée à l'arrêt maladie d'une salariée du CSE. C'est pour cela que vous avez cette baisse principale sur la partie des dépenses de fonctionnement. Sinon rien de particulier. On voit bien le montant complémentaire de la provision de départs en retraite qui a été rajouté sur l'exercice au 30 septembre 2023.

Concernant les pages suivantes, il s'agit de l'annexe aux comptes au 31 décembre 2023 qui va reprendre tout le détail que l'on vient d'aborder. Je vous propose un échange si vous avez des questions, puisque j'ai compris que c'est une journée fournie.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Est-ce qu'il y a des questions ? Aucune question, vous avez été très claire.

Mme BOUCHER : Si vous voulez plus de détails, il n'y a pas de souci.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Normalement, c'est une résolution pour approuver les comptes, donc on va passer au recueil des votes des élus, par ordre alphabétique.

Mme LECONTE, CFDT : Cela a bien été étudié lors de la commission financière, donc tout est clair. La CFDT vote pour.

M. ROUCHAUD, CFTC : Même si ce bilan financier découle du budget des anciens gestionnaires, les nouveaux gestionnaires ont fait, malgré tout, des orientations différentes. C'est un vote défavorable.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Pour Force Ouvrière, c'est pour.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Très bien, merci. Cela nous fait un avis favorable à la majorité. Nous passons au point suivant, qui est le budget prévisionnel 2024 du CSE. Toujours Madame SKOLUDEK. Je vous cède la parole.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Madame BOUCHER va quitter la séance.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous avions oublié de mentionner l'arrivée de Madame OUCHENE, qui avait été annoncée en début d'assemblée plénière, mais qui est arrivée pendant le point.

Mme OUCHENE, CGT-FO : Je suis désolée, je me suis installée en salle du Conseil.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est une erreur légitime. Au niveau du décompte des voix, nous avons bien compté que vous étiez présente sur le vote.

Point 3 : Budget prévisionnel 2024 du Comité Social et Economique

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Concernant le prévisionnel du budget 2024, les élus du CSE sont partis sur les mêmes bases de réalisé que 2023 par rapport à la dotation qui a été faite par l'employeur sur 2023. Nous avons un budget prévisionnel de 1 091 800 euros. Au niveau des différentes activités, c'est pareil, nous l'avons réalisé en fonction des résultats, c'est-à-dire que, par exemple, sur le hors catalogue, il y a un résultat sur 2023 à 227 000 euros, donc nous n'avons pas budgété moins. Nous avons budgété plus au début, mais après, avec les ajustements, nous avons budgété au même niveau, c'est-à-dire 228 000 euros. Dans cette partie-là d'activités sur les vacances, on connaît grossièrement déjà la somme des chèques vacances, donc on l'a budgétée à 58 000 euros, car, de mémoire, au moment de la réalisation, on devait être à 58 500 euros. Le catalogue vacances, c'est pareil, ce sont déjà des sommes annoncées par rapport aux inscriptions de l'hiver, Pâques et de l'été.

Concernant les colonies, c'est le même cas de figure. La petite variable, c'est que nous avons augmenté le budget sur les colonies hors catalogue, puisque l'année dernière, nous avons pu voir que cela avait explosé et que cela avait été bien dépassé. Nous avons eu un réalisé sur 2023, à peu près, de 17 000 euros, donc nous avons budgété 19 000 euros.

Les classes transplantées, il n'y a pas de sujet. C'est à peu de choses près, tous les ans, la même somme. Concernant les longs courriers, les sommes que vous avez sont principalement aussi des sommes arrêtées, puisque sur le moyen-courrier, il s'agit de la Turquie, qui a une part de CSE à un peu plus de 12 000 euros.

Sur les journées et week-end flash, il s'agit du séjour en Islande. Pour information, nous sommes en train d'étudier la faisabilité – c'est déjà inclus dans le budget – pour savoir si nous avons la possibilité de faire un deuxième voyage sur le mois de novembre, puisque l'Islande a très bien fonctionné et que certains agents n'ont malheureusement pas pu participer au premier départ. C'est donc budgété également. Vous allez retrouver également la journée à la mer que l'on continue d'envisager de faire sur la période estivale.

Nous avons aussi indiqué la sortie des retraités, puisque c'était quelque chose dont nous avions parlé lors de notre campagne électorale. C'est une chose qui nous tient à cœur, donc on l'a budgétée pour environ 5 000 euros. Cela ne veut pas dire que ce sera 5 000 euros, mais c'est le budget maximum que nous avons fixé, puisqu'il y aura une participation des agents.

Au niveau du sport, loisirs et culture, il n'y a pas de grands changements par rapport à 2023. La billetterie remboursements sports et piscine était, si je ne me trompe pas, de 40 000 euros à peu près sur 2023. Nous sommes restés à peu près à 38 000. Nous avons diminué la billetterie cinéma et parcs à 56 000 euros, puisque le réalisé sur 2023 était 53 000 euros.

Le gymnase correspond au budget de la professeure de sport de 2024. On a anticipé les inscriptions à hauteur d'environ 4 000 euros de participation des agents. Cela nous fait un budget à 28 000 euros.

Concernant la fête du personnel et l'aide à la rentrée scolaire, nous sommes restés sur la même base de budget. Pour l'arbre de Noël, le budget est prévu à 47 000 euros. L'aide à la naissance et l'aide au départ à la retraite, c'est pareil, c'est très variable en fonction des années. Nous

sommes donc restés sur le réalisé de 2023. Nous continuons à faire le Chèque lire ou Chèque culture, que nous avons budgété à 12 000 euros.

Ensuite, vous avez la commission sociale. Par rapport à 2023, il existe une nouveauté. Au vu des discussions avec l'experte-comptable, nous y avons incorporé une partie d'activités salaires, puisque c'est quand même un salarié du CSE qui traite une grosse partie du courrier envers les salariés qui demandent des dons ou des prêts. Cela crée donc une tâche supplémentaire, notamment à la comptable. On a donc mis 2 500 euros de salaire sur cette activité et nous sommes restés sur un budget de 27 000 euros sur la commission sociale.

Autre nouveauté, nous avons inclus dans les activités culturelles une partie des honoraires de l'avocat, puisque de ces honoraires d'avocat découle une consultation juridique auprès des salariés. C'est donc à mettre en activité sociale et culturelle et pas en 100 % fonctionnement. Nous avons donc fait du 80/20.

Ensuite, vous avez le détail des charges de fonctionnement qui s'élèvent à 75 560 euros. Pareil, on ne peut pas budgéter plus que le réalisé. Comme nous sommes sur un réalisé de dotations de 77 000 euros, nous sommes partis sur un budget de 75 560 euros, ce qui nous fera une dépense de 1 091 800 euros. Si vous avez des questions...

Mme LEBERNADY, CFTC : Pour la sortie retraite, est-ce que nous pouvons avoir un peu plus d'infos ? Savez-vous quand vous allez la faire et avez-vous le nombre d'inscrits ? Je suis un peu étonnée parce qu'il n'y avait pas beaucoup de personnes quand on avait essayé, nous les anciens gestionnaires. C'est pour cela qu'on l'avait supprimée. Si on peut avoir un peu plus d'infos.

M. ROUCHAUD, CFTC : J'observe, à travers ce budget, qu'un poste est un peu absent : les longs courriers. Les longs courriers, c'est un poste auquel nous étions très attachés, nous, les anciens gestionnaires, puisqu'en quatre ans de mandature, nous en avions quand même programmé six avec des années Covid, ce qui n'est pas rien. Là, il n'y en a pas de prévu, donc c'est dommage. D'après tous les échos que j'ai, les agents le regrettent aussi, donc on ne peut que le déplorer. Sinon, pour l'arbre de Noël, avez-vous déjà le nom du prestataire en fin d'année, pour la grande fête de l'arbre de Noël ? Je n'ai pas d'autres questions pour l'instant.

Mme MARTIN, CFTC : J'avais une petite question concernant la consultation juridique. Je voulais savoir quelle était la différence entre ce que vous proposez et les permanences que l'on peut trouver en mairie au niveau des consultations juridiques. Avez-vous, à peu près, le nombre de personnes qui auraient déjà consulté la permanence ?

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

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Fina, pour répondre à ta question sur la sortie des retraités, pour l'instant, c'est un projet. Nous sommes en train de chercher les prestataires. Au moment où nous faisions la gestion du comité d'entreprise, en règle générale, il y avait à peu près une centaine de personnes qui s'inscrivaient, que ce soient agents et conjoints ou conjointes. Cela faisait un devis sur 100 personnes. À ce jour, rien n'est lancé. Cela a été budgété parce que nous souhaitons essayer de le mettre en place. Il est donc budgété. Si cela ne se fait pas, pour x raisons, cette somme sera reversée dans une autre activité. À ce jour, il n'y a rien d'arrêté.

Florent, pour répondre à ta question sur le long-courrier, Force Ouvrière a toujours fait une année long-courrier, une année moyen-courrier. Étant donné qu'en 2023, c'étaient deux long-

courriers, nous avons fait en 2024 une proposition de deux moyens-courriers, l'Islande et la Turquie. En toute logique, en 2025, ce sera un long-courrier. C'est notre orientation à nous, organisation syndicale Force Ouvrière.

L'arbre de Noël. Ta question est-elle de savoir quel est le prestataire de l'événement de l'arbre de Noël ? Je vais te répondre, mais cela m'embête un peu, parce que l'information n'est pas encore passée au niveau des agents pour l'inscription. Je trouve que c'est un peu dommage que les salariés n'aient pas la surprise de le découvrir en même temps que la sélection du jouet de Noël. Je n'ai pas souvenir, les autres années, qu'on le connaissait avant la diffusion du catalogue. Je vais te donner l'information. Je sais que, comme cela, l'information va vite passer au niveau des salariés. C'est le Cirque Phenix, avec le spectacle CirkAfrika. Pour information, pour la sélection des jouets, nous allons passer par la société Helfrich.

Madame MARTIN, concernant les consultations juridiques, à titre personnel, je ne pourrai pas vous dire ce qui est fait en mairie. Je n'y ai jamais eu accès. Le but de la consultation mise en place, c'est que tout salarié de la CPAM ait un accès illimité à une consultation juridique. Il peut prendre contact auprès de la permanence qu'il y a une fois par mois ou demander les coordonnées téléphoniques et contacter l'avocat autant que de besoin. Si la personne souhaite aller en justice ou autre après, ce sera payant, mais en tout cas, elle peut voir une fois, elle peut revoir le mois d'après si elle a un autre sujet, c'est illimité.

Le nombre là, à l'heure d'aujourd'hui, je ne le connais pas en totalité sur 2023. Je sais que la question avait été posée par Monsieur ROUCHAUD en commission financière à l'arrêté des comptes au 30 septembre et j'avais répondu qu'il y avait déjà eu à peu près une quinzaine d'inscrits, puisque la commission avait eu lieu en novembre, donc j'avais pu lui donner aussi les chiffres après septembre, sachant que c'est une consultation qui avait été mise en place à partir du 1er septembre. Je reviendrais vers vous pour vous donner des informations complémentaires s'il y en a. Sachez qu'on les oriente aussi par téléphone, donc on est encore en train d'ajuster ce suivi pour essayer d'avoir un peu le nombre de personnes qui ne passent pas en rendez-vous, mais qui contactent directement l'avocat.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Je voulais compléter ce qu'Elisabeth disait pour la permanence juridique. Le plus, quand c'est fait au sein de la CPAM, c'est qu'il y a plus de confort pour le salarié. Vous allez faire une demande de permanence juridique dans votre ville, cela va être pendant vos heures de travail, alors que là, c'est pendant l'heure de déjeuner, donc vous n'avez pas besoin de prendre une demi-journée pour vous rendre à la mairie. Après, il faut savoir que les permanences juridiques, dans certaines villes, sont soumises à revenus. Si vous n'avez pas des revenus modestes, vous ne pouvez pas prétendre à la permanence juridique gratuite. Ici, n'importe quel salarié, même s'il dépasse le plafond, peut prétendre à une permanence juridique gratuite.

Mme OUCHENE, CGT-FO : Pour compléter également, c'est une prestation qui est ouverte à l'agent, mais pas uniquement. Il y a son conjoint, ses enfants, et c'est sur tous les domaines. Cela veut dire que si tu as un problème avec ton garage, l'avocat est là pour t'aider. Tu as un problème de construction, c'est un domaine qu'ils maîtrisent. Ils connaissent parfaitement notre convention collective puisqu'ils interviennent aussi au niveau d'autres CSE d'autres CPAM d'Île-de-France. C'est un cabinet de grande renommée avec lequel nous travaillons sous notre gestion. Voilà ce que je peux vous dire là-dessus. C'était aussi une demande des collègues. Parfois la bonne orientation juridique suffit, il n'y a pas toujours besoin d'aller jusqu'en justice.

Quand on est entouré de bons avocats, ça aide. Et nous, au CSE, quand on veut instaurer le télétravail, par exemple, nous avons besoin aussi d'avoir un avocat qui consulte nos dossiers, qui nous aiguille. Quand nous allons devoir, par exemple, renégocier la mutuelle des salariés du CSE, nous aurons aussi besoin de l'avis d'un avocat. Donc, nous aussi, sur nos dossiers et la gestion de notre CSE, ça nous est vraiment d'une grande aide.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Est-ce qu'il y avait d'autres questions ? Sauf erreur de ma part, c'est également un point qui est soumis à approbation. Je vous propose de passer au recueil du vote des élus pour le budget 2024.

Mme LECONTE, CFDT : Pour.

M. ROUCHAUD, CFTC : Même si ce budget est inspiré largement des orientations des anciens gestionnaires CFTC, il y a des différences que nous ne partageons pas, des orientations que nous ne partageons pas. C'est un vote défavorable.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Pour Force Ouvrière, c'est un vote pour.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous avons donc un vote favorable à la majorité. Je vous propose de passer au point suivant qui est relatif au déploiement de l'outil Application+. On va accueillir Marjorie HOLTZ pour venir nous le présenter. On avait prévu une petite démonstration de l'outil, comme c'est souvent quelque chose qui nous est demandé. C'est pour cela que je regardais les modes de connexion. Cela risque d'être projeté derrière vous. On m'a dit que juste en se connectant, cela va directement basculer. Par contre, je m'excuse, ce sera projeté derrière vous. Juste le temps de la démo de l'outil, vous pouvez peut-être vous déplacer.

Point 4 : Déploiement de l'outil Application+

Mme HOLTZ : Bonjour à tous. Je vais vous présenter l'outil Appli+ qui est un outil qui a été développé par la CPAM de la Sarthe, par un technicien de prestation GDB. C'est un applicatif qui consiste à regrouper en une seule application l'automatisation des recherches sur les différentes applications, en un seul clic. C'est très rapide, donc je pense que c'est mieux de vous le montrer tout de suite pour vous immerger.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Une petite démonstration vaut mieux que de grands discours.

Diffusion d'une vidéo en séance.

Mme HOLTZ : Je pense que la démonstration parlait d'elle-même. L'origine du développement de cet outil fait suite à un irritant relevé au sein du processus GDB de la CPAM de la Sarthe, mais qui est aussi également connu chez nous. Les agents de production doivent cliquer à multiples reprises pour ouvrir tous les applicatifs. Pour combler cet irritant : Appli+. Comme vous avez pu le voir, il y a des petites cases blanches. Certaines applications peuvent être ouvertes par défaut, directement à la saisie d'un NIR.

Qu'est-ce que cela permet ? Un gain de temps sur l'instruction d'un dossier, la simplicité d'utilisation, une diminution de la fatigue visuelle puisque les yeux ne courrent pas sur les deux écrans, une meilleure concentration de l'information quand on traite un dossier et moins de

risques d'erreurs liés au copier-coller des NIR. Quand on se met sur plusieurs applicatifs, il y a un risque d'erreur. Là, le NIR reste bien figé sur Appli+ et s'ouvre directement sur les applicatifs.

Au niveau de la procédure de traitement, c'est ce que je vous ai mis dans la note. Au niveau du paramétrage des boutons, cela pourra être adapté à tout processus de production, que ce soit les PE, la GDB, les frais de santé, etc. On pourra adapter la nature des applicatifs derrière les boutons proposés sur le petit bandeau. Il y a environ 32 applications possibles sur le bandeau. L'ordre des boutons, c'est pareil. C'est un applicatif qui reste à la main de la CPAM de la Sarthe. Si on doit apporter des modifications, des mises à jour, de nouvelles applications, c'est toujours en parallèle avec un développement côté CPAM de la Sarthe. Je vous ai mis aussi un petit gain estimé par rapport à une ouverture manuelle. On a fait une moyenne sur une ouverture d'à peu près six applicatifs, dans le point 3. Avec Appli+ on met 1 minute 58 et sans Appli+, 4 minutes. Pour l'agent, c'est quand même sympathique.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On va passer aux questions.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Justement, par rapport au gain estimé, ce gain estimé a-t-il été fait par la CPAM 94 ou par la CPAM de la Sarthe ? Est-ce que les agents sont déjà informés que cet outil va être mis en place et qui l'a testé ? Est-ce que c'est quelqu'un de la Direction ou est-ce que c'est un agent qui a testé cet outil ? Merci.

M. ROUCHAUD, CFTC : Effectivement, cet outil a l'air extrêmement pratique. Moi-même, quand je traite un dossier, j'ouvre cinq applications à la fois. Il est clair que cela va faciliter les choses, mais très vite, on déchante un peu parce que derrière, la Direction, dans la note, nous parle de gain de temps et chiffre tout de suite le gain estimé gagné par dossier. De toute évidence, c'est un outil très pratique. Ceci dit, on espère que la Direction ne va pas s'en servir pour demander aux responsables une productivité plus soutenue. Il faut que cela reste un confort. Certes, il y aura des gains de productivité, mais c'est à l'appréciation de chacun. On a quand même une délégation de service public pour rendre une qualité de service. Ce n'est pas de l'abattage. Il ne faut pas que la Direction en profite pour demander plus de chiffres, que les objectifs soient davantage considérés. Non, la CFTC n'ira pas vers ce chemin.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Tout d'abord, on constate que les techniciens de prestation de la Sarthe sont doués en informatique. Par contre, c'est un bandeau gris avec des cases de couleurs.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On préférerait ne pas s'arrêter à l'apparence.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : On voit que c'est du fait maison, en tout cas. J'avais une question sur cette espèce de bandeau. Je suis sur la capture d'écran. Pour certaines applications, il y a une possibilité de cocher et pour d'autres non. J'aimerais savoir ce que ça change et pourquoi on peut en cocher certaines.

J'avais une autre question. Je ne connais pas tous ces logiciels, mais il y en a un que je connais, c'est EOPPS, que je n'utilise pas depuis un certain temps. EOPPS nécessite de mettre un identifiant et un mot de passe à chaque fois. Qu'est-ce que ça change par rapport à ce qu'on a vu dans des logiciels où, normalement, on l'ouvre, on met le NIR et c'est fait ? Je voulais juste avoir cette précision. J'avais peut-être une autre question. Je la poserai plus tard, merci.

Mme LEBERNADY, CFTC : Quand vous parlez, sur la page 1, de la diminution de la fatigue visuelle, je ne vois pas le rapport. Dans tous les cas, on va ouvrir plusieurs applicatifs sur un écran, sur deux écrans. Les yeux sont sollicités. J'ai un peu de mal à voir dans le traitement d'un dossier, en tout cas anciennement GDB, j'ai un peu de mal.

Deuxièmement, sur la page 3, le gain estimé, je rejoins un peu la question d'Elisabeth. Avec applicatifs, sans applicatifs, quelles sont les conséquences pour la charge de travail pour la GDB ? Cela veut-il dire qu'une augmentation de la productivité est sous-entendue ? On s'interroge. Dès lors que l'on voit un gain de productivité, cela laisse une porte ouverte. Avez-vous pris en compte les ralentissements des logiciels ? Est-ce que, dans ces cas-là, c'est pris en compte ? Des fois, pour l'ouverture de logiciels, cela rame. Là, c'est condensé sur un bandeau. Je ne sais pas, je ne suis pas dans l'informatique, si c'est le bandeau qui rame ou si c'est l'applicatif. J'ai un peu de mal à comprendre.

Est-ce qu'on peut juste me donner une information ou une explication sur le rétroplanning ? Parce que je vois que c'est un paramétrage de l'applicatif en local. Consultation du CSE le 27, validation QERCI – je ne sais pas ce que veut dire QERCI – le 30 pour un démarrage de l'outil en avril. Est-ce qu'on peut me donner une information sur la date ?

Une autre petite question. Vous me dites que c'est la Sarthe qui est en gestion de cet applicatif. Nous allons sûrement l'utiliser. Est-ce qu'il y a d'autres CPAM qui l'utilisent ? Est-ce qu'on a des retours ? Je ne sais pas si c'est la même organisation là-bas, mais qu'en pensent réellement les gens de la GDB ? Je vous parle des techniciens.

Mme SELLAMI Aicha, CGT-FO : Je souhaiterais savoir si cet outil a d'autres avantages, mis à part le gain de temps. Je ne suis pas très convaincue pour le gain de temps. Personnellement, je n'ai aucun problème à ouvrir Webmatique, EOPPS, toutes ces applis via l'application informatique. D'autre part, vous avez parlé de 32 boutons. S'affichent-ils au même endroit sur le bandeau ? C'est ça.

La deuxième question était : est-ce qu'il va être présenté et installé dans tous les services ou uniquement dans les services que vous avez annoncés ?

Mme OUCHENE, CGT-FO : C'est aussi un peu en lien avec le bandeau. Là, on est limité à 32, mais par exemple, je regarde pour l'accueil ce qui m'intéresse parce qu'on en ouvre pas mal. Il y en a déjà pas mal qui sont présents. Visuellement, ça ne me perturbe pas, au contraire, ça rassemble tout au même endroit. C'est vrai que le matin, il faut ouvrir les 50 applicatifs. De ce côté-là, visuellement, ça ne me dérange pas, mais je voulais savoir si c'est limité à 32 ou si ça peut faire l'objet d'une évolution. Par exemple, si on veut rajouter – pour l'accueil, j'étais en train de regarder ce qui nous manquait – comme DEMAT AAT, Sucre, Atempo, Orphée – ce sont des applicatifs que l'on consulte très régulièrement – est-ce que cela peut aller au-delà de 32 ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci, je crois que l'on a fait le tour de ce premier tour de questions. On va répondre à plusieurs voix.

Mme HOLTZ : Au niveau des agents, la question d'Elisabeth sur les tests, non, ça n'a pas été effectué pour l'instant par les agents. On a fait un test au niveau de dossiers réels avec la cellule d'appui technique et nous-mêmes, dans l'encadrement, pour évaluer à l'ouverture de six

applicatifs sur un dossier lambda GDB. Au niveau des agents, ils vont être informés et ils pourront effectivement tester l'outil et être accompagnés sur l'outil.

M. ARNAUD, Direction : Vous avez posé beaucoup de questions sur l'estimation que l'on a mise dans la note sur le gain de temps. Il faut la prendre avec de grosses pincettes, parce que c'est pour un agent lambda, pour six applications. Cela dépend vraiment de la célérité qui est très différente d'un agent à l'autre, de la manière dont il manipule les outils. Nous l'avons mis à titre indicatif. Pour quelqu'un qui passe sa journée à traiter des dossiers et à recopier des NIR dans les différentes applications, cela peut être un gain de temps qui peut lui permettre de travailler peut-être sur des tâches qui ont une plus forte plus-value. Il faut reconnaître que de recopier des NIR toute la journée, ce n'est quand même pas ce qu'il y a de plus épanouissant au niveau du métier de technicien.

L'angle avec lequel on déploie cet outil ne signifie pas « Chouette, on va pouvoir faire des gains de productivité très importants et augmenter ce que l'on va demander aux agents ». L'idée est plutôt de répondre à un irritant qui est quand même soulevé énormément. Quand on a travaillé sur les groupes de travail du projet d'entreprise, il y a eu beaucoup de remontées sur le fait que l'on avait un environnement de travail assez peu performant, assez peu intégré, avec beaucoup d'applications différentes. Ce type d'initiative qui vient d'un technicien GDB, ça répond vraiment à cette idée que l'on peut lever un irritant consistant à taper toute la journée.

On le fait d'abord pour traiter ça. Après si cela permet de gagner du temps et de traiter plus en profondeur les dossiers, de travailler davantage sur la qualité qui est une autre remontée que nous font aussi les techniciens – « nous n'avons plus le temps de travailler sur la qualité, etc. » – tant mieux, ce sera des effets collatéraux. Nous n'allons pas multiplier le test réalisé sur une personne à l'échelle de l'ensemble de la Caisse, parce que c'est vraiment très différent d'un secteur à l'autre en termes d'activité et de sollicitation.

Mme HOLTZ : D'où le cumul aussi – ce que disait Madame LEBERNADY – sur les ralentissements. Ce sera pareil, cela prend en compte ces problématiques aussi au quotidien.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Sur les ralentissements, cela ne vient pas modifier quoi que ce soit, puisque c'est juste une interface qui va venir ouvrir les outils. Cela ne va pas accroître les ralentissements. Cela ne va pas fluidifier l'ouverture, mais cela ne va pas non plus résoudre des problèmes de ralentissement. On peut avoir une ouverture rapide sur certains, plus lente sur d'autres, etc. En revanche, je tiens quand même à le dire, suite à la remarque de Monsieur MARQUES, on n'est pas en train de créer une concentration. Ce n'est pas un nouveau tunnel qui va générer un nouvel embouteillage dans l'ouverture des applis, parce que c'est juste une automatisation de l'ouverture. Donc, statu quo, et on continue à travailler sur les autres sujets.

Mme HOLTZ : Au niveau de la couleur vintage, je suis désolée, Monsieur GIAMBIAGGI, je ne pourrai pas changer. Je pourrai juste vous le mettre plus clair. Au niveau d'EOPPS et de tous les logiciels avec mot de passe, c'est très intéressant. On a bûché dessus. Pour l'instant, dès l'ouverture, le premier NIR que vous allez mettre en début de journée, le premier dossier, vous serez obligé de mettre votre mot de passe, mais il restera enregistré. On travaille aussi sur quelque chose qui pourra retenir votre mot de passe dès que vous ouvrirez EOPPS, par exemple.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Pour EOPPS, même si le mot de passe est enregistré, on est obligés de recharger à chaque fois le mot de passe, pour des mesures de sécurité. Même si on

l'utilise souvent, au bout d'un moment, on nous demande de modifier notre mot de passe. C'est vrai que c'est embêtant.

Mme HOLTZ : Oui, au bout d'un certain temps. Ça ne va pas changer.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Le fait qu'il soit enregistré, ça ne changera rien, puisqu'on doit le changer à chaque fois.

Mme HOLTZ : Oui, pour une question de sécurité, mais ce n'est pas tous les jours non plus. Il y a quand même un certain temps avant de devoir changer votre mot de passe. Comme vous l'utilisez assez souvent, surtout les techniciens GDB... Pour quelqu'un qui ne l'utilisera qu'une fois tous les trois mois, effectivement...

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'étaient aussi des échanges qu'on avait eus à l'occasion avec la médecine du travail. À chaque fois que vous ouvrez une application, vous êtes obligé de zoomer visuellement sur des endroits différents pour venir y mettre le NIR. Ça peut être un format différent, c'est à un autre endroit de l'écran, etc. Ça crée de la fatigue visuelle, certainement encore plus importante pour des personnes qui sont moins aguerries dans l'utilisation des applications. Le fait d'avoir à copier-coller à un endroit unique le NIR et que ce travail de recopiage se fasse automatiquement va diminuer cette fatigue visuelle dont on n'a pas forcément conscience, mais qui, au bout de la journée, peut quand même jouer. L'idéal est d'avoir l'ensemble des applications qui sont intégrées au sein d'une même application, avec une même charte visuelle, un même format, parce que dès que vous changez de format, vos yeux doivent s'adapter, etc. C'est dans ce sens-là que ça devrait être normalement ressenti par les agents en termes de fatigue des yeux. Pour autant, on travaille sur écran, donc il faut continuer par moment à regarder dans le loin.

Mme HOLTZ : Au niveau de la configuration et des 32 boutons, la question de Madame OUCHENE. La démo, c'était avec les applicatifs présents à la CPAM de la Sarthe. Parfois, il y a des applicatifs que l'on a en local, etc. Effectivement, ce sera adapté au processus qui aura pris Appli+. Par exemple, la GDB, on aura les boutons concernant la GDB. Les PE AT, par exemple, auront les boutons avec les applicatifs pour les PE AT. L'accueil, idem. La modification interviendra dès que vous prendrez l'applicatif dans votre processus.

Au niveau des petits encarts blancs que vous avez vus, ce sont des applicatifs qui s'ouvrent automatiquement par défaut. Dès que vous mettez le NIR, ces quatre ou cinq applicatifs vont s'ouvrir directement, tout de suite. Vous les cochez, vous mettez le NIR et ils s'ouvrent automatiquement, donc vous les avez. Ils s'ouvrent l'un après l'autre avec le NIR. Ils vous ouvrent Webmatique sur le NIR, EOPPS sur le NIR, etc., et ils vont se mettre en bandeau en bas. Les quatre applicatifs prioritaires pour votre activité s'ouvriront donc directement. Ensuite, à vous de rajouter ce que vous avez besoin de visualiser.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est paramétrable à notre niveau.

Mme HOLTZ : L'application sera installée directement sur le poste de l'agent. En cas de mise à jour de l'applicatif, chaque poste sera mis à jour. Par exemple, si c'est une mise à jour sur le processus PE, ce ne sont que les postes PE qui seront mis à jour. J'oserais dire que c'est bien fait quand même, c'est bien amené.

Au niveau du rétroplanning, on vous présente l'applicatif. Le QERCI, c'est pour valider la globalité informatique, la sécurité informatique, etc. C'est à nous de le remplir en fonction et de le faire valider.

M. ARNAUD, Direction : C'est le questionnaire d'évaluation des risques en matière de sécurité informatique. C'est une obligation, dès lors que l'on déploie une application, de faire ce travail d'évaluation des risques qui est soumis notamment au délégué à la protection des données. C'est co-signé par le directeur et le DCF. On va l'enregistrer. C'est assez simple. Souvent, quand c'est une application qui est importée, on récupère aussi l'évaluation des risques qui avait été faite par la CPAM de la Sarthe, en l'occurrence.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est aussi à l'occasion des QERCI, quand on a de nouveaux applicatifs, que l'on est amenés à émettre des réserves, etc. C'est un point important de sécurité informatique qui permet aussi de tracer que l'outil donne satisfaction sur le plan informatique et pas que sur le plan de l'usage.

Mme HOLTZ : Ensuite, on prévoit une réunion. Cela va être déployé à toutes les directions, dans un premier temps à la Direction des prestations, sur tout ce qui est production. On commence par la GDB, parce que le bandeau est déjà adapté à la GDB, pour voir déjà un peu comment cela se passe. Une première réunion sera faite pour les responsables de service, les cadres de proximité, pour une prise en main et visuellement, pour pouvoir accompagner les agents sur le sujet. Ensuite, on déployera à la relation client et aux autres directions.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On pense qu'on va avoir vite de la demande des autres secteurs, mais on va y aller tranquillement, secteur par secteur, pour bien adapter aussi les profils et les contenus des applications, puisqu'à chaque fois, c'est du sur-mesure en fonction des profils des personnes. Mais on pense que, normalement, quand on aura entendu parler de l'outil chez des collègues, on risque d'avoir une demande.

Mme SELLAMI Aicha, CGT-FO : Petite question : est-ce qu'on a l'obligation de l'utiliser ou pas ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Non, c'est un applicatif qui est mis à disposition et que nous choisissons d'utiliser. C'est une bonne question.

Mme HOLTZ : Avec un accompagnement de la cellule d'appui technique et réglementaire et de la CPAM de la Sarthe, toujours en soutien pour le déploiement.

Il y a une quinzaine de CPAM qui utilise l'outil dont – c'est un bon exemple – la CPAM de la Corse, qui a tout de suite levé la main pour avoir l'applicatif, mais ils se sont retrouvés un peu bloqués à cause de la constitution des NIR. La CPAM de la Sarthe a mis tout en place et ils l'utilisent. Ils ont réussi à le modifier de sorte que la CPAM de la Corse puisse l'utiliser.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Il y a un gros engouement dans les CPAM. Ça se diffuse vite et au fur et à mesure que les CPAM apprennent l'existence de l'application, elles viennent solliciter la CPAM de la Sarthe. Nous souhaitons être tout de suite dans le premier train.

Mme HOLTZ : Monsieur PEIGNIN nous disait que ses collègues, puisqu'il est technicien de prestation, l'utilisent à 100 % et sont ravis de cette utilisation et de cette ouverture assez instantanée de tous les applicatifs.

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

M. ARNAUD, Direction : Il y a une question à laquelle nous n'avons pas répondu, sur la capacité de la CPAM de la Sarthe à prendre d'autres applicatifs. C'est le cas. Comme l'a expliqué Marjorie, ils ont déjà fait évoluer l'application pour la CPAM de la Corse. Au vu de l'engouement que suscite l'application, ils vont naturellement ajouter progressivement toutes les applications nationales. Notre enjeu ne sera pas trop là-dessus. Je pense qu'ATEMPO va vite arriver, ainsi les différents services nationaux. Là où nous aurons peut-être un peu plus de délais pour qu'ils le prennent en compte, ce sera sur nos applications qui sont purement locales. Dans leur développement, ce ne sera peut-être pas la priorité que d'ajouter des applications purement locales.

À terme, l'idée est quand même que l'on diffuse partout où cela sera utile. Nous commençons par les prestations. La relation client est aussi quelque chose qui est de nature à simplifier l'activité. Partout où cela sera utile, où l'on utilise les applications métiers, on va essayer d'avoir cette diffusion large et de demander l'élargissement de l'application au fur et à mesure. En termes de fonctionnement, c'est quand même très sympa, en un seul clic, d'avoir accès aux différentes informations sur un dossier, sur toutes les applications.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je voulais revenir sur la vidéo que l'on a vue tout à l'heure. Je constate qu'il y a quand même plusieurs secondes avant que cela s'ouvre, par rapport à deux clics et un copier-coller. Je trouve que c'est un peu lent.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est un peu moche et un peu lent, mais à part ça, on est contents.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je soutiens les techniciens de prestation de la Sarthe. J'avais une question par rapport à l'historique, je ne sais pas si on en a parlé. Je suis en page 2, tout en bas, « ouvre un bloc-notes contenant les infos assurés saisies dans Appli+ tout au long de la journée ». Cela veut dire qu'à tout moment, l'agent peut aller regarder et avoir tous les NIR qu'il a entrés.

Mme HOLTZ : C'est à la fin de la journée, quand vous fermez Appli+. Vous avez un écran qui s'affiche et là, vous avez la totalité de votre journée, mais ce sont des NIR. C'est vraiment ce qui a été retenu par Appli+. Une fois que vous fermez Appli+, la journée s'efface.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Mais dans ce cas-là, admettons que pour une raison X ou Y, j'ai besoin d'un NIR, j'ai oublié, je l'ai perdu, etc. Je peux fermer Appli+ et j'aurai la liste de tous les NIR.

Mme HOLTZ : Ça reste sur un serveur, oui.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : c'est si vous traitez un dossier dans la journée, mais que vous avez perdu le NIR ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Par exemple, je traite un dossier Diademe, je ferme, je valide, et je me rends compte que, pour une raison X ou Y, j'ai besoin d'y retourner et je n'ai plus le NIR. C'est super rare, mais ça m'est arrivé. Diademe est dedans ? Dans ce cas-là, est-ce que je peux fermer et retrouver le NIR ?

Mme HOLTZ : Oui, vous aurez accès à Diademe, bien sûr. Je vais vérifier pour le NIR.

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

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Il est marqué « de manière progressive en avril 2024 », cela veut-il dire qu'à la fin d'avril 2024, les six services l'auront ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Non, c'est une coquille. C'est progressivement à compter d'avril. On ne va pas solliciter la CPAM de la Sarthe tout le temps sur des adaptations, donc on veut bien identifier le paramétrage des applications que l'on va ouvrir par type de profil, avec la distinction que l'on évoquait tout à l'heure de ce qui s'ouvre automatiquement et ce qui s'ouvre à la demande. On ne veut pas engorger nos collègues avec une mise en place précipitée et beaucoup de demandes, derrière, de mise à jour, etc. On va prendre le temps d'y aller progressivement. Il n'y a pas de détails dans le rythme, parce que cela dépendra de la fluidité d'appropriation et des possibilités de la CPAM de la Sarthe en termes de délai de réponse.

M. MARQUES, CGT-FO : Je ne sais pas si vous serez en mesure de me répondre techniquement. De la même manière que EOPPS demande un identifiant, il y a un certain nombre d'applications qui demandent des choix, au préalable, avant de rentrer dedans. Par exemple, si on prend DEMAT AAT, il faut sélectionner sa caisse, souvent il y a plusieurs choix. DSIIJ, c'est pareil. Diademe, il faut sélectionner son profil utilisateur. Comment cela fonctionnera-t-il sur le principe, parce que ce ne sont pas des applications qui sont accessibles en un clic ?

Mme HOLTZ : Cela sera lié au profil de l'agent. Je ne sais pas si cela se fera automatiquement.

M. MARQUES, CGT-FO : Si vous êtes technicien, cela sélectionne le bon profil. Si vous êtes manager, cela reconnaît le bon profil.

Mme HOLTZ : Oui, cela reconnaît le profil de l'agent qui ouvre. Il y a des ajustements sur certains logiciels. Je vous donne l'exemple de Portail agent sur la GDB où il y a plusieurs profils. Il y a des choses qui sont en train d'être vues pour que cela ouvre l'entièreté des applicatifs disponibles dans Portail agent. Il y aura aussi des développements là-dessus.

M. MARQUES, CGT-FO : Je suppose que pour les choix de caisses, cela sélectionnera la CPAM du Val-de-Marne automatiquement.

Mme HOLTZ : Je revérifierai quand même, mais en principe oui.

M. MARQUES, CGT-FO : Par exemple, dans mon service, il y a des gens qui travaillent pour d'autres caisses, notamment dans le cadre de PHARE, donc ils ne pourront éventuellement pas utiliser le bandeau s'ils travaillent pour une autre caisse que la nôtre.

Mme HOLTZ : Ils pourront l'utiliser, mais modifier la caisse.

M. MARQUES, CGT-FO : Soit l'applicatif reconnaît dans quelle caisse la personne est, ce qui n'est pas possible à mon avis, soit ils ne peuvent pas l'utiliser, parce qu'ils sont en train de travailler pour la CPAM de la Sarthe...

Mme HOLTZ : C'est un travail à faire avec les processus.

Mme JOUVE-BONIFACE, CGT-FO : Je voudrais juste savoir si les agents seront concertés pour choisir les boutons sur l'application en fonction de leur service. Ce n'est pas les cadres de proximité qui font vraiment la production, c'est plutôt les agents donc il serait bien que l'on soit concertés avant pour choisir les applications qui seraient intéressantes.

Mme HOLTZ : C'est ce qui sera fait.

Mme JOUVE-BONIFACE, CGT-FO : Je pense que le matin, quand on arrive et qu'on sait sur quelle activité on est, on ouvre déjà toutes les applications avant de commencer sa journée. En fait, le gain de temps apparaît uniquement pour retaper le matricule. Ce n'est pas vraiment un grand gain de temps, d'après moi.

Mme HOLTZ : Il y a quand même beaucoup d'applicatifs pour lesquels vous êtes obligés de faire des copier-coller. Je mets quand même en exergue le risque d'erreur, selon que vous faites du copier-coller ou que vous le retrouvez à la main. Je pense que le risque est un des gains quand même.

Mme JOUVE-BONIFACE, CGT-FO : C'est vrai que le matin, quand on regarde sur quoi on est au planning, on sait déjà quelle application on va ouvrir tout de suite. On n'a pas besoin de taper un matricule pour ouvrir des applications. On ouvre déjà les applications au rapport de ce que l'on fera.

Mme HOLTZ : Oui, mais pour chaque matricule, vous ouvrez.

Mme JOUVE-BONIFACE, CGT-FO : Une fois que les applications sont ouvertes, on a juste à taper le matricule. C'est tout, on n'a pas besoin d'ouvrir les applications.

Mme HOLTZ : L'avantage quand même avec Appli+ est que lorsque vous allez changer de matricule, vos applicatifs vont rester ouverts, comme vous dites, mais il va vous ouvrir les pages directement.

M. MARQUES, CGT-FO : Je voulais juste faire une remarque par rapport à ça. Ce que tu dis n'est pas valable pour tous les techniciens. Pour certains, je conçois que ce soit le cas. Je suis un technicien PE, je traite des dossiers complexes la plupart du temps. En fonction de la situation de la personne, je n'ouvre pas les mêmes applications. Si j'ouvre telle application et que je sais par exemple qu'elle va, au bout de 30 minutes, s'arrêter toute seule, mais que je ne l'ai pas utilisée parce que je n'en ai pas eu besoin, il faut que je revienne dessus, que je la referme et que je la rouvre. C'est le cas, par exemple, pour Diadème et pour DEMAT AAT qui déconne au bout d'un certain temps ou qui se réinitialise. Donc la remarque n'est pas forcément valable pour tout le monde.

M. ARNAUD, Direction : Pour répondre précisément à la question, chaque technicien aura la main pour choisir dans la liste prédéfinie celles qui nécessitent qu'il puisse utiliser Appli+. C'est un paramétrage qui est local sur chaque poste et en fonction de l'activité propre de chaque technicien.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Est-ce qu'il y a d'autres questions ? Je crois que nous avons fait le tour. Je vous propose de passer au recueil de l'avis des élus.

Mme LECONTE, CFDT : Pour tout ce qui concerne la simplification des processus, la CFDT est pour, donc c'est un vote favorable.

M. SEREMES, CFTC : Nous ne pouvons, nous empêcher de nous interroger sur l'augmentation de la charge de travail qui sera demandée aux agents. Dans la note, encore une fois, on a vu que l'importance a été donnée aux chiffres, aux gains de productivité et pas forcément à l'amélioration de la condition de travail, nous donnons donc un avis défavorable.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Pour Force ouvrière, ce sera un vote pour.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Cela nous fait un avis favorable à la majorité. Je vous remercie. Merci Marjorie. Je vous propose de passer au point suivant à l'ordre du jour qui est relatif au déploiement de la Softphonie.

Point 5 : Déploiement de la Softphonie

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Peut-être une première interrogation. Pourquoi est-ce que nous vous représentons un point Softphonie pour avis ? Pour ceux d'entre vous qui siégeaient déjà sur la précédente mandature, vous vous souvenez peut-être qu'en 2022, une note vous avait été présentée relativement à la Softphonie sur laquelle vous aviez déjà été consultés. Le souhait, compte tenu du changement des modalités du déploiement de cette Softphonie, était de pouvoir avoir un temps d'échanges et de consultation des élus sur le sujet, quand bien même l'outil avait déjà été présenté.

Nous vous avons remis dans la note, notamment pour les nouveaux de la mandature, un petit résumé de ce qu'est la softphonie, qui est en fait la téléphonie numérique.

Je ne vais pas redétailler l'ensemble des modalités, mais simplement vous rappeler qu'aujourd'hui, globalement, au niveau de la téléphonie, on bascule sur la téléphonie qui ne passe plus par les câbles téléphoniques à l'ancienne, mais qui fonctionne avec le réseau Internet identique, donc c'est la bascule sous CETIAM. L'utilisation d'un poste téléphonique, tel qu'on l'a connu, physique, avec un combiné, etc., devient donc optionnelle, puisqu'on a tout à fait la possibilité, moyennant un logiciel, de recevoir des appels sur son poste d'ordinateur avec exactement les mêmes fonctionnalités qu'un poste de standard téléphonique tel qu'on l'a connu sur le poste de travail.

À l'origine, lorsque nous vous avions présenté la Softphonie, nous avions réservé le déploiement de ce nouvel outil aux seuls télétravailleurs qui n'étaient pas équipés de téléphone portable, puisque c'était une possibilité de rester joignable sur sa ligne sans avoir besoin de faire de transfert de ligne pour les personnes en situation de télétravail.

Aujourd'hui, la nouveauté, c'est que la Caisse nationale nous a donné un certain nombre de nouvelles orientations qui vont dans le sens de la généralisation de la softphonie, puisqu'ils nous annoncent aussi que dans le cadre des marchés, nous n'aurons plus la possibilité de remplacer ces postes physiques téléphoniques, puisqu'on peut tout à fait s'en passer aujourd'hui et passer par les ordinateurs. Dans ce cadre-là, ils nous fixent un objectif de déploiement globalement sur l'ensemble des organismes pour s'assurer qu'on ne soit pas en difficulté.

On vous a un peu identifié les types de profils proposés par le national. Je ne vais pas redonner tout, mais je souhaitais vous dire que notre souhait est d'avancer de façon pragmatique, donc de déployer cette softphonie ici, à la CPAM, en prenant en compte ces profils un peu génériques et les orientations derrière, mais en y allant progressivement par service ou par secteur d'activité pour adapter la situation au fil de l'eau à la réalité de l'activité qui peut être concernée.

Je sais qu'il y a des questions qui pouvaient notamment se poser, par exemple, dans les services où il y a des guichets téléphoniques qui sont pris par plusieurs personnes, etc. L'objectif est de

pouvoir y aller au fil de l'eau et d'identifier précisément, à l'occasion du déploiement dans les services, les gens qui rentrent dans les cas de figure tout à fait génériques, et ceux qui concernent des situations dérogatoires afin d'adapter la solution que l'on prendra, puisqu'on n'est pas sur du 100 % softphonie. La Caisse nationale nous demande de faire 80 % de softphonie et on pourra adapter sur le fil de l'eau.

Aujourd'hui, nous aurons la nouveauté de partir sur trois types de profils d'utilisation téléphonique en général : un profil générique qui sera le profil de l'utilisateur qui concerne la majorité des situations, qui sera uniquement un profil softphonique. Il n'y aura plus de combiné sur le bureau, les appels se recevront et se passeront par le poste informatique et les personnes seront joignables par recherche dans l'annuaire, de la même manière qu'aujourd'hui sur le combiné. Il n'y aura pas de cumul non plus avec un téléphone portable, puisqu'en situation de télétravail, le télétravailleur sera joignable sur son ordinateur avec deux avantages par rapport à la situation du téléphone portable. D'une part, il n'y a pas de situation problématique de 3G ou 4G selon le lieu de résidence de la personne, puisque la communication passe par la connexion Internet qui est de toute façon normalement bonne, puisque c'est une des conditions pour pouvoir télétravailler. Le deuxième élément est aussi un élément de vigilance que l'on avait, que l'on n'avait pas forcément identifié à l'origine quand on a déployé, donc on n'avait pas mis ça en exergue. La softphonie est aussi une garantie du droit à la déconnexion. À partir du moment où j'éteins mon ordinateur, je ne suis plus joignable. On sait que si on a renvoyé son poste fixe sur son téléphone portable et que le téléphone portable sonne... Bien sûr, vous me direz que l'on peut faire la même chose et éteindre son téléphone portable, mais on sait qu'on ne le fait pas systématiquement dès qu'on se déconnecte, donc on peut se retrouver à être sollicité en dehors de ses horaires de travail et par des collègues ou autres et être un peu gêné. C'est donc une garantie aussi d'être joignable pendant le temps de travail et uniquement pendant le temps de travail.

Il y a un deuxième profil, qui a été identifié par le national comme un profil usagé intensif de la téléphonie qui concerne principalement les personnes sur les plateformes téléphoniques. La Caisse nationale a prévu, dans ce cadre-là, la possibilité de cumuler la licence de softphonie avec une licence de fixe, si les personnes ressentent plus de confort. C'est une latitude qu'on a retranscrite dans la note. On se laissera la possibilité de voir, au niveau de l'organisme, comment ça se passe et ce que souhaitent les agents. Aujourd'hui, nos agents PFS utilisent déjà des casques dans le cadre des appels qu'ils prennent. Si cela ne s'avère pas souhaité par les agents ou pas utile de conserver les postes fixes, au bout d'un moment on pourra très bien en tirer des conséquences. Mais dans un premier temps, on laissera le poste fixe, ce qui veut dire que deux licences seront affectées sur ces personnes.

Le troisième profil est un profil que l'on a appelé « profil nomade ». Cela concerne les personnes qui sont nomades à l'extérieur de l'organisme ou nomades dans leurs activités au sein des sites de l'organisme et qui doivent pouvoir rester joignables par téléphone portable au moment de leurs déplacements. Je pense notamment aux personnes qui, à l'occasion de ces déplacements, n'ont pas leur poste de travail ouvert. Ils ne vont pas se promener avec leur ordinateur, même si on est tous équipés d'un ordinateur portable. Si vous faites une intervention technique sur un site, vous n'allez pas avoir votre ordinateur portable à côté de vous. De la même manière, les DAM ne vont pas forcément avoir, au moment de leurs déplacements, l'ordinateur portable allumé. Nous avons aussi pensé aux équipes de la communication qui peuvent être en contact avec des prestataires. Ce sont des profils que nous avons commencé à

identifier dans le cadre de l'analyse de la situation, mais sur l'ensemble de ces éléments, nous serons amenés à mettre à jour la circulaire téléphonique qui existe aujourd'hui pour lister plus précisément ces profils qui ne se voient pas déployer la softphonie, mais qui restent joignables par fixe sur l'ordinateur et qui cumulent avec un téléphone portable à titre dérogatoire. Voilà un peu les grands éléments.

Je vais vous partager un élément en termes de calendrier. Ce n'était pas dans la note à l'origine, mais vous vous en souvenez peut-être, dans le cadre du déploiement de la softphonie, nous avions, à l'origine, exclu les téléconseillers de la softphonie, parce qu'il y avait un problème de fonctionnement avec Odigo. Ce problème a été résolu. Par ailleurs, eux n'ont jamais eu l'expérience de la softphonie, contrairement à d'autres secteurs qui ont pu tester. Ce problème a été résolu, mais comme c'est quand même une population qui est sur une utilisation forte de téléphonie, nous avons souhaité commencer à faire des tests avec certains agents pour qu'ils expérimentent la qualité de la communication, du son, etc., pour s'assurer qu'il n'y avait pas d'éléments bloquant, mis à part le fonctionnement technique de la chose. Nous avons aussi eu une alerte de la Caisse nationale sur le sujet. C'est quelque chose que nous n'avions pas vu, mais il s'avère qu'à chaque fois que l'on routait nos appels entrants sur un téléphone portable, il y avait une surfacturation de ce routage. Vous l'avez vu dans la note. Du coup, c'était une surfacturation que nous n'avions pas vue, parce que c'est au niveau national et qui peut se chiffrer très cher. Donc là, le national nous pousse – pour des raisons financières évidentes, maintenant qu'ils l'ont identifié – à basculer aussi rapidement que possible nos équipes de la plateforme téléphonique pour venir stopper cette surfacturation qui est d'un centime d'euro par minute de communication. Vous imaginez que, par rapport au temps de communication en télétravail, cela peut chiffrer assez rapidement pour l'assurance maladie. C'est un petit élément de contexte complémentaire qui était mentionné dans la note, mais sur lequel je souhaitais attirer votre attention.

Enfin, en termes de modalité de déploiement, pour le premier déploiement de Softphonie, on a été un peu *light* sur l'accompagnement des agents dans l'appropriation de l'outil. Il y avait un petit mode opératoire, mais nous n'avons pas fait un accompagnement plus poussé. On ne s'est pas assuré non plus que les gens activaient leurs licences, etc. Donc on a fait un petit focus groupe avec des utilisateurs, et il en est ressorti qu'il fallait que l'on vienne *booster* l'accompagnement, l'appropriation de l'outil qui est assez facile, mais il y a des petites subtilités pour pouvoir retrouver ses fonctionnalités et retrouver ses réflexes d'utilisation du téléphone dans la Softphonie. C'est donc ce que nous allons faire – comme détaillé dans la note – en faisant des bascules service par service et en faisant en sorte que les équipes des services généraux et les équipes informatiques soient là le jour de la bascule pour accompagner les personnes à la prise en main de l'outil. Par ailleurs, on travaille sur un mode opératoire un peu plus détaillé sur les fonctionnalités que les personnes nous ont fait remonter comme n'ayant pas été facilement identifiables. Le souhait est de pouvoir accompagner de manière un peu accrue, ce qui sera plus simple à faire avec cette notion de bascule par service, alors qu'avant, le fil de l'eau pour les agents nouveaux télétravailleurs n'était pas forcément évident à accompagner. Voilà sur les éléments d'ordre général. Je vous propose de prendre vos questions et d'essayer d'y répondre.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Pour revenir sur ce que vous expliquez par rapport aux trois profils identifiés, est-ce que vous pouvez nous dire à ce jour combien de personnes cela

représente par type de profil ? Vous dites qu'il y a déjà 101 personnes qui sont en softphonie, mais par rapport à ces trois profils, combien cela représenterait-il par profil ?

Ensuite, deux petites questions qui sont un peu techniques pour moi. Est-ce que vous pouvez m'expliquer ce qu'est une fonction SV ou SVI, page 5 ? En page 3, vous mettez dans les avantages de la softphonie, « offrir à chaque collaborateur les fonctionnalités avancées d'un standard téléphonique, y compris lorsqu'il télétravaille ». Ma question est : est-ce qu'il y aura la possibilité de laisser un message ? Actuellement, avec les téléphones que l'on a, on peut savoir quand quelqu'un nous a appelés, mais on ne peut pas laisser de message. Donc là, est-ce que ce sont vraiment toutes les fonctionnalités d'un standard téléphonique ?

Par rapport à la plateforme téléphonique, ils sont en test actuellement. Est-ce que la médecine du travail a donné son avis sur le matériel utilisé lors de ces tests ? Est-ce que c'est le même matériel qui est déjà utilisé par les 101 personnes ou est-ce que c'est quelque chose de nouveau et est-ce qu'elle a dit que tout était OK ?

Mme TRAORE, CGT-FO : Je voulais revenir sur les modalités de déploiement. Vous indiquez que ce sera en plusieurs étapes et que deux semaines avant la migration, chaque agent recevra un mail avec un lien à suivre une semaine avant la migration. Si un agent – ou plusieurs agents – était absent au moment de la migration, comment cela se passerait-il pour lui ? Est-ce qu'il aura la possibilité de faire le déroulé indiqué ? Je rejoins la question de Madame SKOLUDEK qui demande si la softphonie aura les mêmes fonctionnalités qu'un téléphone fixe.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : À Force Ouvrière, on est pour le libre choix laissé à l'agent entre la solution de téléphone portable et la softphonie. En effet, quand vous mettez « les fonctionnalités avancées d'un standard téléphonique », on s'attend à ce qu'il y ait une messagerie. Ce serait pas mal qu'il y ait une possibilité de chat, d'envoyer et de recevoir des SMS, des choses comme ça, des fonctionnalités avancées.

Vous allez donc récupérer des téléphones portables, si j'ai bien compris. Qu'allez-vous faire de ces téléphones portables ? Peut-être, éventuellement, un petit impact sur l'environnement.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Oui, on l'a mis. Cela aura un impact favorable, à terme, sur l'environnement, puisqu'on diminue le nombre de terminaux, mais je vais répondre à votre question.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Si vous jetez les téléphones dans la mer, non.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Non, on va éviter ça.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : J'avais une autre question, j'ai oublié. Je reviendrai plus tard, excusez-moi.

M. ROUCHAUD, CFTC : Je vais mettre de côté les agents de la PFS et les agents nomades, parce que c'est un peu particulier pour eux. Pour les autres agents qui sont en télétravail, la plupart ont déjà un téléphone portable, donc on sera dans du double emploi. Pour moi, je vois le double emploi, téléphone portable plus... Donc vous allez arrêter complètement le téléphone portable. Cela a été un coût, un investissement quand même, pour ces téléphones portables. Trois ou quatre ans après, vous arrêtez. Là, il y a un nouveau coût. Qui finance ? Qui va financer ce déploiement de Softphonie ? Je m'associe à la remarque de Monsieur GIAMBIAGGI. Il y

en a qui sont plus à l'aise avec le téléphone portable, donc je préférais que l'on donne le choix à l'agent pour des raisons de commodité.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est noté.

M. SEREMES, CFTC : Je rejoins mes collègues dans le sens où l'on se demande s'il y aura une obligation de migrer par service. Est-ce qu'on ne risque pas d'avoir des services où le *manager* pourra imposer à tous les agents de migrer ? Que se passe-t-il si un agent, en dehors de raison médicale, ne souhaite pas utiliser la Softphonie ? Est-ce qu'il y aura une obligation ? Faudra-t-il forcément avoir un avis médical disant qu'il ne peut pas utiliser un casque ?

Mme HAMMOU, CGT-FO : Je vais poser une question pas très pertinente. Est-ce que les portables pourraient se retrouver éventuellement sur le catalogue des dons avec le mobilier ? Du coup, vous allez récupérer tous les portables.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Le catalogue des dons au personnel, vous voulez dire ? Ce n'est peut-être pas une question, c'est peut-être une suggestion.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Message subliminal.

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

Mme LECONTE, CFDT : En page 3, on parle de la couverture du réseau téléphonique. On rencontre de temps en temps des difficultés au Cristolien. Qu'en est-il ? Souvent, on appelle des collègues qui ont déjà la softphonie et on ne s'entend pas.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Oui, ce n'est pas lié aux couvertures du téléphone.

Mme LECONTE, CFDT : Dans la page 3 toujours, vous dites qu'à ce jour, « 101 collaborateurs seulement par rapport à tous les télétravailleurs » qui sont partis. Je trouve que 101 personnes, c'est peu. Est-ce qu'une étude a été faite en ce sens ? Le pourquoi du comment de 101 télétravailleurs et pas plus ?

Je voulais revenir aux téléphones fixes. Que deviennent-ils ? La caisse les a achetés. Là, tout le monde va passer à la Softphonie. Que deviennent nos fixes ?

Ce qui serait important, à mon sens, c'est la question du SAV, notamment en matière de qualité du son ou communication. À l'heure actuelle, on entend des fois nos collègues râler sur des choses qui ne vont pas, mais ils ne savent pas vers qui se retourner. Est-ce qu'une communication sera faite pour indiquer quelle personne contacter ? Parce que ce n'est pas en râlant derrière que ça va faire avancer les choses.

Par rapport aussi à l'achat de casques, c'est vrai qu'on est tous différents et un casque ne va pas forcément convenir à une autre personne. Est-ce qu'il y aura des propositions de plusieurs modèles de casques ? Qu'en est-il ? Je ne dis pas non plus un panel de 50 casques, mais peut-être deux ou trois modèles, pour voir ce qui serait plus adapté à chaque personne ? Pour l'instant, c'est tout. Merci.

Mme LEBERNADY, CFTC : Sur la page 3, on parle de mode de travail évoluant vers plus de mobilité. Est-ce que vous pouvez me donner un peu plus d'informations ?

Sur la page 4, vous parlez de ROC, je ne sais pas ce que c'est. Pouvez-vous me l'expliquer ? Vous parlez d'exception, les guichets, mais pour les accueils, comment cela va-t-il se passer ? C'était une question notamment de Madame DOUIS.

Sur la page 5, vous parlez des postes téléphoniques fixes non affectés à un agent qui ne sont pas, à ce stade, concernés – permanence syndicale. On ne les touche pas ? Je voulais juste que l'on ait bien la même compréhension sur ça.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Dans les salles de réunion aussi, pour l'instant, on ne les touche pas. Dans les salles de réunion, on se reposera à la question de l'utilité, mais après. On ne touche pas quand ce n'est pas affecté à une personne. Pour l'instant, le déploiement vise les personnes.

Mme LEBERNADY, CFTC : D'accord. Même si ça fait un peu juste, au niveau du test réalisé à la PFS le 7 mars, est-ce que vous pouvez nous donner un petit retour, si vous en avez, bien sûr ? Je m'interroge aussi sur les casques, sachant que je viens de la CPAM d'Orléans, c'était les doubles casques. On avait les deux oreilles qui étaient prises, on n'avait pas qu'un côté. Ça fatigue moins une oreille, et on ne change pas. Est-ce que vous avez vu comment étaient les casques ? C'était l'interrogation que je me posais sur le casque.

M. SEREMES, CFTC : En dehors des nombreux avantages que vous avez présentés sur la softphonie, je m'interroge. Est-ce que ce ne serait pas un pas vers le flex office ? On commence à mettre en place déjà le téléphone, que l'on puisse se bouger. Est-ce que ce n'est pas le but final ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : J'ai noté la question.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : En effet, la question est très pertinente, dans la mesure où, dans une situation de flex office, ça va être compliqué. Ou alors il faut toujours déplacer son propre téléphone. Le numéro est assigné au téléphone, pas à l'agent, sur les fixes. C'est-à-dire que si je prends mon fixe et que je le mets sur un autre poste et qu'on m'appelle... C'est ce que le service informatique m'avait dit. Par exemple, s'il y a un problème sur l'annuaire, entre le numéro qui est sur l'annuaire ou pas, on peut échanger les téléphones fixes.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Pour moi, c'était lié à la prise RJ45, mais je botterai en touche sur cette question.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : On m'a toujours dit que le numéro était associé au téléphone et pas au poste.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est une question pertinente, mais je ne serai pas en mesure d'y répondre.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Il est évident que si le flex office est mis en place, il y a un souci avec les téléphones fixes. Ma question était aussi sur l'ergonomie du logiciel, que je trouve vraiment médiocre et assez compliqué. Des fois, j'ai du mal à rapprocher, je ne sais même pas comment faire, c'est bizarre.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Vous utilisez la softphonie ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Un peu, oui. Sur les paramètres aussi, des fois, je n'y arrive pas. Des fois, je branche en USB, il me dit : « Est-ce que vous utilisez ça ? » Je fais « oui », j'utilise, ça marche. Des fois, je branche en USB et il ne me propose rien.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Ça, c'est pour le casque, pour qu'il le détecte.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : De mémoire, on avait eu un mode d'emploi qui était compliqué. Il faudrait nous donner quelque chose de plus simple – c'est ce que vous disiez tout à l'heure – pour qu'on l'utilise bien. Après, je préférerais un portable.

Mme SELLAMI Aicha, CGT-FO : Je rejoins un peu les collègues. Pourquoi ne laisserait-on pas le choix ? Que se passerait-il si jamais un agent refuse d'utiliser vraiment le casque ? Personnellement, le casque me gêne énormément. Qu'est-ce qui se passe si un agent refuse, qu'il y ait un avis médical ou pas ? Le collègue a parlé d'avis médical, mais sans avis médical, que se passe-t-il par la suite ? Ce serait bien qu'on laisse le choix.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Il y a beaucoup de questions, mais peut-être qu'à un moment, il va falloir que je commence à y répondre.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Je veux juste répondre sur ce qu'elle disait par rapport au casque. Est-ce qu'il y a eu une étude médicale ? Est-ce que l'on n'est pas plus sujet aux acouphènes quand on porte un casque que quand on a le portable professionnel ? Je sais qu'avec le portable professionnel, je suis nomade donc je vais le garder. Je le mets toujours en haut-parleur. Je suis presque toute la journée au téléphone, je préfère mettre le haut-parleur et poser le téléphone. Du coup, les agents ne vont-ils pas être plus sujets à des acouphènes avec le casque ?

Mme JOUVE-BONIFACE, CGT-FO : Je rejoins aussi les propos qui viennent d'être dits. Tout le monde ne supporte pas un casque sur les oreilles, tout le monde n'a pas les mêmes taux d'audition non plus. Est-ce qu'on aura la possibilité de voir si une autre solution est proposée ou un autre matériel ?

M. MACIEL, CFTC : Moi, je suis dans ce cas-là. J'ai un appareil du côté gauche et quand je mets le casque pour répondre, je suis gêné.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Il y aura toujours des situations particulières, en effet. Peut-être que l'on va partir sur les casques, ce sera plus simple. Vous avez deux types de situations. Si vous êtes seul sur votre poste de travail, de type en télétravail, ou que vous êtes dans un endroit isolé, libre à vous de prendre l'appel avec la fonction haut-parleur du téléphone – ça marche très bien – ou d'utiliser un casque. Ce n'est pas indispensable d'utiliser un casque, puisque maintenant on est tous équipés d'ordinateurs portables qui sont tous équipés de haut-parleurs et de micros, c'est possible. En revanche, quand on est dans un espace qui est partagé, la préconisation en termes de bruit et d'environnement, c'est d'utiliser un casque. Sur les questions d'études médicales sur le casque, on sait que les casques sont quand même préconisés en termes d'ergonomie et de confort, notamment sur des situations professionnelles où le téléphone est intensif, comme sur la PFS. On a aussi déployé des casques pour permettre la prise des appels au niveau de l'accueil lorsque l'on est sur des situations de rendez-vous téléphoniques, etc. C'est plutôt une amélioration du confort par rapport aux combinés. Mettre le haut-parleur sur son bureau quand on est entouré de ses collègues, c'était déjà la même situation.

Sur la question du choix des modèles des casques, j'ai plusieurs réponses. Aujourd'hui, le national, dans le cadre de la Softphonie, identifie des modèles de casques. Nous avions nous aussi déjà des modèles identifiés. Nous avons eu des retours sur l'ergonomie de l'outil, mais nous n'avons pas eu de retours sur les casques Softphonie. Ce ne sont pas les mêmes que sur la PFS. À la PFS, ce sont des casques qui sont encore plus travaillés pour permettre de rester dans un confort supérieur. Les casques Softphonie sont des casques d'utilisation modérée, mais quand même avec un bon niveau de confort auditif. Nous partons sur le fait d'utiliser ces casques-là. J'entends qu'effectivement, il peut y avoir des questions sur des préconisations médicales. Monsieur MACIEL, vous nous donnez votre exemple. J'imagine que dans ces situations, il faudra effectivement que l'on voie quel est le casque plus adapté. Mais ce sera des exceptions à la situation générale parce qu'on ne va pas pouvoir gérer. Le travail avec les équipes de l'accueil et la sélection des casques pour le *back-office* a été un processus un peu long. On ne va pas pouvoir individualiser totalement. On est quand même globalement aujourd'hui sur un niveau de casque de softphonie que l'on a mis un peu à l'épreuve depuis fin 2022, qui donne satisfaction dans la majorité des cas. Nous allons avoir une approche pragmatique là-dessus et ensuite voir au fil de l'eau avec la médecine du travail sur des situations particulières ou s'il y a d'autres situations particulières de service. Donc on s'oriente là-dessus. Mais encore une fois, quand on est en télétravail chez soi, on peut se mettre en haut-parleur, de la même manière qu'on se mettait en haut-parleur sur le téléphone portable, comme le disait Madame HAMMOU, ça ne change rien.

Alors, je reprends l'ordre. Madame SKOLUDEK, combien de personnes par profil en cible ? Je n'ai pas appris mes antisèches, je reviendrai vers vous pour vous le donner. Vous aviez une deuxième question par rapport aux tests. Aujourd'hui – c'est la raison pour laquelle nous avons commencé des tests sur la PFS – le profil utilisateur intensif, on ne l'avait pas testé justement, donc c'est celui-ci qui n'avait pas de retour. Pour le reste, les utilisateurs nomades ne seront pas dans la softphonie et les utilisateurs lambda, on a déjà des personnes qui sont dans cette configuration d'utilisation normale de la téléphonie.

Je vais en profiter pour vous dire qu'il y avait un quatrième profil qui était identifié par la Caisse nationale et que l'on n'a pas déployé à ce titre-là pour l'instant, puisque vous avez posé des questions sur les fonctionnalités SMS, etc. Finalement, la softphonie, pourquoi est-ce utile ? C'est utile, comme pour nos téléphones fixes, principalement dans le cadre des appels vers l'extérieur ou de l'extérieur de l'organisme, parce qu'aujourd'hui, l'utilisation de Zoom s'est démocratisée, notamment sur tout ce qui va être l'échange de petits messages ou d'appels vidéo, donc Zoom continue parfaitement à faire le job dans le cadre des communications internes. Du coup, la Caisse nationale avait identifié un profil – plus du tout de téléphone extérieur – qu'il ne nous a pas semblé forcément opportun de déployer aujourd'hui, parce qu'on a toujours des personnes qui sont en situation de télétravail et que l'on est aussi sur des logiques d'appels sortants vers l'extérieur de l'organisme. Le fait de contacter vers l'extérieur ou d'être joignable nous semble donc être la situation générique. Pour l'instant, cela fait partie des points d'interrogation que l'on veut voir en pratique, mais nous n'avons pas prévu de déployer ce type de profil qui viendrait supprimer toute licence téléphonique permettant les appels vers l'extérieur ou de recevoir des appels.

La fonction SVI, c'est la fonction de standard téléphonique qui permet de router un appel. Je regarde Monsieur MACIEL qui s'y connaît peut-être mieux que moi. C'est le réseau qui gère cela, ce n'est pas vous, mince. Moi qui comptais sur un relais. Cela peut être plus ou moins

élaboré, mais c'est la possibilité d'avoir une logique soit de bascule automatique d'appels sur différents types de postes en cascade, de prévoir, de planifier – je veux que ce soit d'abord tel poste, puis tel autre – soit dans des fonctions plus élaborées telles que les fonctions « taper un, taper deux ». Ce sont des fonctions que l'on peut activer ou pas sur certains de nos guichets. Ce n'est pas incompatible avec la softphonie. Pour répondre plus globalement, oui, toutes les fonctionnalités qui sont aujourd'hui sur votre téléphone fixe sont sur le softphone. Ce sont exactement les mêmes. Il faut parfois savoir les trouver, ce qui est le petit bémol partagé par les retours d'utilisateurs sur l'appropriation de l'outil. Donc il faut que l'on modifie ce mode opératoire, mais vous les avez toutes, même le message répondeur. On a, à ce jour, identifié un *bug* – je crois que je l'ai mis dans la note – à l'occasion de ce retour d'utilisateur : quand quelqu'un vous appelle, un petit *pop-up* apparaît en bas dans la fenêtre, c'est discret, et vous pouvez choisir d'accepter ou de refuser l'appel. « Accepter » : vous décrochez ; « refuser » : le *pop-up* disparaît et cela arrête de sonner. On a fait remonter parce que ce qu'il est ressorti que quand on refuse l'appel, le *pop-up* disparaît, mais pour l'interlocuteur, cela continue à sonner dans le vide, ce qui n'est pas terrible. C'est un point que l'on a identifié à l'occasion du retour utilisateur et que l'on a fait remonter pour résolution. C'est le seul élément de *bug*. Nous sommes très preneurs aussi des remarques sur l'ergonomie. Les remarques que l'on avait eues aujourd'hui surtout, c'était que, justement, comme le mode opératoire n'était pas assez concret et assez détaillé, on ne savait pas forcément retrouver, mais s'il y a des suggestions sur des façons différentes de faire apparaître les choses, on est tout à fait preneurs pour faire remonter.

Concernant le matériel, Madame SKOLUDEK, j'ai répondu. Ce sont les casques identiques, les mêmes que la médecine du travail avait déjà vus. On se laisse la possibilité de traiter les situations particulières.

Madame TRAORE, en cas d'absence des personnes. Pour rejoindre votre question et celle de Madame LECONTE, aujourd'hui, on a 101 utilisateurs actifs de la licence. Dans les faits, on a eu 180 situations qui auraient pu être éligibles à des licences Softphonie. Or, dans la modalité de déploiement précédente, on demandait à la personne de faire des démarches, de faire un ticket SAM pour demander, etc. Il y a un certain nombre de personnes qui n'ont pas fait cette démarche d'activer la ligne de Softphonie, donc les licences n'ont pas été activées. Cela veut dire qu'ils étaient joignables par Zoom, qu'ils ont peut-être utilisé d'autres modes, leur téléphone personnel, etc. Là, on ne veut pas rester là-dessus. On veut bien embarquer tout le monde dans le train et on veut limiter les actions que les personnes auront à faire, donc on suivra bien le groupe pour s'assurer que tout le monde puisse basculer. À ce titre-là, les personnes qui n'auront pas pu être présentes au moment de la bascule, nous les relancerons pour pouvoir proposer un autre moment de bascule. L'objectif est bien de faire basculer tout le monde en allégeant la charge pour l'utilisateur de devoir penser à activer sa licence.

Fonctionnalités absolument identiques. Moi-même, je ne suis pas une grande spécialiste des téléphones, donc je ne pourrai pas vous donner tous les éléments, mais c'est la même chose. Je trouve ça plus facile de taper sur le clavier que sur le petit clavier du téléphone pour trouver le nom de la personne dans l'annuaire et passer l'appel. Quand vous n'êtes pas là, il n'y a pas besoin de prévoir de renvoyer votre ligne, ce qui était le cas sur le téléphone portable. Il fallait penser à faire la manipulation pour renvoyer la ligne fixe vers le téléphone portable les jours de télétravail. Là, votre ligne fixe vous suit partout.

Effectivement, par rapport à une autre question, cela répond à la préoccupation sur le télétravail. Cela répond aussi à des possibilités de travailler sur différents endroits au sein d'un site. Ce que vous évoquez, le bureau dynamique, le flex office, c'est effectivement une façon qui permet de travailler depuis n'importe où. Mais le déploiement de la softphonie, aujourd'hui, dans la préconisation nationale, est indépendante de la décision des organismes de déployer ou pas du bureau dynamique. La logique nationale est une logique de rationalisation des coûts, parce qu'aujourd'hui, on paye des licences multiples sur des contacts téléphoniques, alors qu'une seule licence peut faire le job en termes de fonctionnalité. C'est aussi une logique écologique, parce que tous ces appareils dont on parle, cela a un impact, les batteries lithium des téléphones portables, les postes fixes, etc. L'objectif est aussi de rationaliser. S'il y a un terminal unique qui peut faire le job, on le fait porter par ce terminal. Mais effectivement, c'est un élément qui permet cette mobilité, télétravail comme bureau dynamique.

Le libre choix laissé à l'agent, vous l'avez compris, on n'est pas sur cette logique-là. On est sur une logique de profil, donc on va basculer là-dessus. De facto, pour que ce soit bien clair pour tout le monde, si je suis dans le cas normal, la licence Softphonie est activée. Cela veut dire qu'automatiquement, puisque c'est ma ligne qui bascule sur mon ordinateur, mon appareil fixe cesse de fonctionner. C'était déjà le cas pour les personnes qui avaient basculé. Ce n'était pas toujours su, puisque certains disaient « mon téléphone fixe ne marche plus ». C'est normal puisque votre ligne a basculé sur votre ordinateur. On demandera la restitution des téléphones portables aux personnes qui ne rentrent pas dans le profil nomade ou qui sont mobilisables dans le cadre des PCA, comme c'était détaillé.

Possibilité de chat SMS : pas sur la Softphonie. Chat, SMS, etc., c'est Zoom. On peut ne pas faire de chat sur Zoom, mais c'est une fonctionnalité écrite qui passe par Zoom. La Softphonie, ce n'est que de l'audio.

Qu'allons-nous faire des téléphones ? D'une part, un certain nombre de téléphones portables sont caducs, ont atteint leur durée de vie, parce que le parc doit être renouvelé régulièrement. On ne va donc pas les remplacer. En revanche, les téléphones fixes étaient des téléphones plutôt récents. Pour les téléphones fixes, on a pris contact – transition avec le point suivant – pour des opérations de dons avec des associations. On souhaite creuser cette piste-là pour pouvoir en faire don à des associations qui seraient intéressées. C'est compliqué sur la téléphonie portable, pour avoir déjà un peu investigué, à titre personnel, parce que les associations ont un certain nombre de demandes. Elles veulent notamment des matériels récents, avec des batteries qui fonctionnent bien, etc., que l'on ne peut pas forcément garantir. Je note la suggestion de faire une opération de dons aux personnels. Je ne vais pas vous répondre en direct, mais pourquoi pas. En tout cas, on ne va pas jeter tout cela. Ce qui n'est plus fonctionnel fera l'objet d'un recyclage en bonne et due forme, parce qu'il y a quand même des composés qui sont très polluants dans les téléphones portables. Ce qui est fonctionnel, on peut se poser la question de voir comment le faire. Après, il y aura des heureux et il y aura des déçus, potentiellement.

Mme LECONTE, CFDT : Sur le don, il y a peut-être des gens qui sont intéressés par les fixes aussi. Y aurait-il une possibilité ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Oui, pourquoi pas ? Il y en a un plus grand nombre, mais oui, on va considérer les deux. N'en ayant pas encore parlé avec le DG sur ce sujet... Mais l'approche sur le vidage de Boissy a été d'abord le don aux personnels et ensuite le don aux associations, donc on peut imaginer avoir le même type de démarche sur ces matériels, avec

quand même le fait qu'il y a peut-être une roulette russe et des insatisfaits, parce qu'on ne peut pas vous garantir. On ne va pas *checker* les téléphones. Il n'est pas possible de vérifier, donc, il y aura peut-être des déçus.

Monsieur ROUCHAUD, vous posiez la question de qui va financer. Aujourd'hui, on a un principe de cumul des licences qui représente un coût pour l'institution. Globalement, une fois que l'on aura basculé et qu'on sera en année pleine – ce n'est pas le cas sur cette année – on devrait normalement avoir un gain net en termes de coûts des licences, puisqu'aujourd'hui, on paye une licence téléphone portable et une licence fixe qui seront remplacées par une seule et unique licence Softphonie. Donc, globalement, cela va représenter un gain net en frais de licence annuels à terme. En revanche, là, on est sur une année de transition. Cela va quand même nous éviter de racheter un certain nombre de téléphones portables qui étaient à remplacer. On va devoir, cependant, acheter des casques supplémentaires sur la Softphonie, puisqu'on n'avait qu'une centaine de personnes qui étaient équipées. Le déploiement va se faire au fur et à mesure, puisque c'est quand même assez lourd. Il va s'étaler tout au long de l'année, donc le gain financier complet ne va pas se faire cette année. Mais aujourd'hui, on avait déjà budgété les sommes nécessaires pour cette année, pour pouvoir tenir jusqu'à la fin de l'année dans le dispositif actuel. En revanche, ce que nous demande la CNAM, c'est de passer la seconde sur la bascule PFS, parce que ça, c'est un coût au niveau des appels qui sont routés au niveau national.

Monsieur SEREMES, sur les questions sur les avis médicaux et l'obligation de migrer, oui, je pense qu'on va être vraiment sur une migration par profil, globale, avec quand même un examen avec l'encadrement de chaque service en amont sur les situations particulières, type standard, type poste à l'accueil, etc. Du coup, on va affiner au cas par cas, ce qui nous permettra aussi d'affiner les éléments volumétriques au fur et à mesure de la situation des services. Pour l'instant, les CMS et les PMI, ce sont des situations particulières, on ne s'est pas projeté là-dessus. On verra plus tard, une fois que tous les autres services auront été faits.

Madame LECONTE, vous disiez qu'on ne s'entend pas en softphonie. Ça posait aussi la question du SAV. On a aujourd'hui une centaine d'utilisateurs. On a identifié que des gens n'avaient pas pris la main sur certaines fonctionnalités ou pas compris le fonctionnement de l'outil. En revanche, on n'a pas identifié de *bug* fort sur le fait que la communication serait coupée. Ce serait plutôt lié à l'utilisation de certaines personnes qui n'avaient peut-être pas activé le micro de leur casque. Notre objectif est bien de pouvoir mieux accompagner avec le petit tuto dédié. En revanche, il faudra effectivement que l'on clarifie bien, en cas de problème sur la Softphonie, les personnes à contacter, un ticket SAM par rapport à cela, avec une coordination à voir entre l'informatique et les équipes de téléphonie des services généraux, parce que parfois, on peut être sur des sujets qui vont se joindre.

J'ai répondu à la question des 101 collaborateurs seulement. On était globalement sur 180 potentiellement concernés. Cela fait à peu près 80 personnes qui n'ont pas fait le ticket SAM d'activation de la Softphonie sur la précédente campagne.

Le ROC, qu'est-ce que c'est ? C'est le référent organisation coordonnée. C'était une personne, Céline GUNTHER. Maintenant, nous avons deux personnes sur cette fonction, qui sont amenées à être en contact avec l'extérieur ou en déplacement. C'est pour cela qu'ils ont été identifiés comme profil nomade. C'est un nomadisme relatif.

Comment cela va-t-il se passer pour les accueils ? Il y a la question des personnes qui vont potentiellement venir s'installer. Aujourd'hui, vous avez des lignes qui sont personnelles. Pour autant, je ne vois pas comment on pourrait supprimer certains postes téléphoniques qui correspondent à une utilisation partagée. On va analyser cela avec les équipes d'accueil, recenser les différents cas de figure d'utilisation et voir dans quelle situation on se fait. Je vous confirme que l'on ne touche pas les postes non affectés pour l'instant. On se pose de vraies questions sur les postes de travail dans les salles de réunion, puisqu'on paye des licences sur ces téléphones. On a l'impression que les lignes téléphoniques dans les salles de réunion qui ont été mises partout ne sont pas vraiment utilisées. Potentiellement, on sera amené à venir supprimer certains de ces postes.

Un retour sur le test PFS. Je n'ai pas de retour officiel. J'ai un retour officieux qui est plutôt que cela fonctionne bien puisqu'il y avait des petites craintes au niveau des équipes, c'est pour cela qu'on les a accompagnées spécifiquement sur cela. En plus, avec le précédent qui ne fonctionnait pas, Odigo, cela créait encore plus de craintes. Les premiers retours – je n'ai plus en tête le nombre de personnes, mais je crois qu'on est sur une quinzaine de personnes – c'est que le niveau sonore est bon. Les casques existants sont compatibles. On peut continuer à les utiliser, donc on ne change pas le matériel. Pour votre info, le national préconise des casques filaires dans l'utilisation et eux, ce ne sont pas des casques filaires, je crois. Ce n'est pas incompatible. Les casques filaires sont plutôt préconisés en termes de fonctionnalité pour éviter qu'il n'y ait plus de batterie. On devrait pouvoir continuer sans changement de matériel. Le retour que j'ai, c'est plutôt que les postes fixes ne servent à rien. Personne ne préfère utiliser le combiné donc peut-être que ce profil-là, finalement, on n'aura pas besoin de l'activer si c'est le retour des équipes. Les doubles casques, on a répondu. Oui, aujourd'hui, ce sont de doubles casques, mais à voir.

Monsieur GIAMBIAGGI, le numéro assigné au poste téléphonique ou à la prise, je prends la question. Je n'ai pas les compétences pour vous répondre.

M. MACIEL, CFTC : Dans les fixes, actuellement, quand une personne change de service, elle emmène son téléphone, donc ce n'est pas la prise.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est ce que disait Monsieur GIAMBIAGGI.

Sur l'ergonomie du logiciel, on a fait un petit focus de groupe, mais on sera amené à en refaire un, puisqu'on va peut-être avoir à affiner les éléments de remontée pour pouvoir retravailler avec les utilisateurs sur ce que l'on souhaite faire évoluer sur le logiciel. Je crois que j'ai répondu à tout parce que les autres questions étaient sur les casques et on a commencé par-là. Est-ce qu'il y avait d'autres questions auxquelles je n'ai pas répondu ?

Mme MARTIN, CFTC : J'ai une autre question. Je viens de la MAS où nous avons pas mal d'activités différentes. Nous sommes nomades. Nous faisons un usage modéré du téléphone, parfois même un usage intensif quand on est sur des missions comme « l'aller vers ». Je voulais savoir comment ça allait se passer pour nous. Par ailleurs, le téléphone portable est très important parce qu'on communique avec les assurés, même par SMS parfois. Ça évite de faire un appel. L'assuré nous envoie un SMS et nous donne une réponse. En même temps, les fixes sont utiles parce que quand on fait des missions « aller vers », on utilise quand même le fixe. Nous sommes assez particuliers – on est un peu dans tous les profils – donc qu'avez-vous prévu pour nous ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous avons prévu d'examiner la situation vraiment. Encore une fois, l'objectif est de faire du sur-mesure sur ces situations et de travailler avec les responsables de chaque secteur pour identifier les cas d'usage. Vous l'avez compris, la préconisation de la CNAM est : pas de cumul de licence. En revanche, ils nous y autorisent des cas particuliers. Le cumul de licence est alors possible en termes de fonctionnement. Fixe et softphonie, c'est possible. Ce n'est pas un techniquement impossible, on peut. Nous serons donc attentifs à identifier justement ces différents cas d'usage, d'où le caractère un peu progressif du déploiement et de le faire par service pour coller au plus près des métiers. Je ne peux pas vous répondre dans l'état, mais le but, c'est que vous ne perdiez pas en fonctionnalité et que la téléphonie reste adaptée en tant qu'outil de travail.

Mme SELLAMI Aicha, CGT-FO : J'avais compris par rapport à vos réponses que c'était une préconisation de la CNAM. Du coup, il y a zéro tolérance pour les refus de la part des agents.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'était la même question que quelqu'un d'autre et j'y ai répondu peut-être de manière trop alambiquée.

Mme SELLAMI Aicha, CGT-FO : Plus médical et non médical pour moi.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : La bascule se fait par profil au plus près des besoins des services, donc on va affiner cela et appliquer ce même profil à tout le monde. Après, au niveau des équipements, type de casque ou autre chose, on peut avoir des préconisations médicales dans l'équipement, mais ce n'est pas ce qui va venir dire « pas de softphonie » ou autre chose. Ça va être le choix de l'équipement. Le national nous donne une cible et on a la possibilité de prendre le temps d'y aller. On sait que, de toute façon, il y a des choses qu'on ne pourra plus remplacer derrière, par exemple les téléphones fixes, puisqu'on n'aura plus la possibilité d'en acheter. C'est une cible, c'est une orientation qu'il nous donne. Il pose des règles aussi, comme le principe de non-cumul. Et comme toute règle, il pose des exceptions, mais que l'on devra être en mesure de justifier. Bien entendu, si à un moment, on a plus d'exceptions que de situations générales, on sera un peu gênés pour expliquer pourquoi.

Vous ne m'avez pas demandé si d'autres organismes avaient fait la bascule. Je pose moi-même la question. C'est le cas. Par exemple, la CPAM du 95 est depuis deux ans en tout softphonie. Quand nous avons décidé de déployer la softphonie pour les télétravailleurs, ils ont fait basculer sur l'ensemble, sans problème majeur qui nous est remonté. Cela fonctionne bien. Après, je n'ai pas le détail des situations.

Mme SELLAMI Aicha, CGT-FO : C'est adapté à tous les numéros spécifiques ? 08, 09, etc. ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : En fait, on ne change pas. Votre ligne, aujourd'hui, est déjà sur Internet. Vous ne le voyez pas parce que vous avez un combiné un peu à l'ancienne, mais votre ligne a déjà basculé.

Mme SELLAMI Aicha, CGT-FO : J'utilise le portable.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Les droits seront paramétrés de la même manière que ceux que vous avez aujourd'hui sur votre ligne fixe, puisque la softphonie est la ligne fixe.

Mme JOUVE-BONIFACE, CGT-FO : Vous venez de nous dire que la Caisse du 95 était passée en softphonie depuis deux ans en totalité. Y a-t-il d'autres caisses ou c'est la seule ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Il y en a d'autres, à des niveaux plus ou moins importants. Je n'ai pas un recensement exhaustif, mais la Caisse du 95, comme on les rencontre régulièrement, on a pu échanger un peu informellement avec eux. Il y a d'autres Caisses dans le réseau CPAM et d'autres Caisses dans d'autres réseaux qui sont passés à Softphonie. À titre personnel, avant de rejoindre la CPAM du Val-de-Marne, cela faisait deux ans que j'utilisais la softphonie au niveau de l'URSSAF Île-de-France. Cela fait maintenant quatre ans qu'ils l'avaient déployée, pour vous donner une idée. Ce n'est pas quelque chose de très nouveau. Globalement, ce sont des fonctionnalités qui sont possibles à partir du moment où les organismes basculent sur des téléphonies numériques. Les retours du 95 montraient que cela s'est fait de manière fluide. Ils ont certainement bien veillé à accompagner les agents, ce que l'on fera aussi, mais il n'y a pas eu de remontée sur des dysfonctionnements ou des incompatibilités de métiers ou autres.

Est-ce qu'on a fait le tour de vos questions sur le sujet ? J'ai bien noté les petits éléments en suspens, comme le don des téléphones.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Vous mettez qu'il y a 101 utilisateurs de softphone. Il me semble qu'il n'y a pas, dans la note, le nombre de personnes qui sont au portable. Après, vous faites des coûts annuels et il serait peut-être intéressant de comparer par rapport au nombre d'utilisateurs.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est ce qui a été fait par l'équipe des services généraux, mais je n'ai pas mis tout le détail. Globalement, nous avons 700 à 800 télétravailleurs sur la Caisse. Grossso modo, on en a 200, ce qui veut dire que l'on a 600 portables télétravailleurs. Après, on peut avoir des télétravailleurs qui sont aussi nomades. Voulez-vous plus de détails dans les chiffres, Monsieur GIAMBIAGGI ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : C'était pour comparer le coût du portable avec le coût de la softphonie. Dans la note de février 2022, on constatait que le OPPO coûtait à peu près aussi cher que le casque à brancher sur le PC et qu'au niveau de l'abonnement mensuel aussi, c'était comparable.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : La démarche n'est pas uniquement une démarche de coût, mais j'entends la remarque.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Ce n'est pas une raison pour ne pas parler du coût.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est pour rappeler que l'objectif de la softphonie n'est pas uniquement de gagner en coût à court terme. Vous comptez le portable, mais les personnes avaient aussi une licence de fixe pour pouvoir être dans l'annuaire pour que votre téléphone puisse sonner sur votre poste de travail, donc il y avait cumul.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Mais après, c'est aussi au niveau des élus. Il faut savoir que les élus, en théorie, nous sommes des nomades.

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

Mme LECONTE, CFDT : La CFDT rend un avis défavorable, parce que ce projet doit être généralisé et donc imposé à tous. Forcément, nous n'aurons pas notre mot à dire au bout.

M. SERESMES, CFTC : Pour la CFTC, nous sommes conscients que c'est un outil qui aidera à respecter le droit à la déconnexion. C'est une bonne chose, surtout pour les agents qui utilisaient le téléphone portable en dehors des heures de travail. Par contre, nous ne pourrons pas donner un blanc-seing à une application qui, pour nous, a pour but, à terme, de faciliter le développement du flex office auquel nous sommes et nous resterons opposés, donc ce sera un avis défavorable.

M. MARQUES, CGT-FO : FO considère que tous les salariés n'ont pas la même façon de travailler. Imposer un casque n'est pas pertinent en fonction des personnes. Lorsque vous avez équipé les salariés qui travaillaient au contact tracing de téléphones et de casques, un certain nombre d'entre eux, à tort ou à raison, n'utilisaient pas le casque en question. C'est une affaire de confort individuel de travail. FO, comme il a déjà été précisé, revendique le libre choix. Nous constatons donc que le projet de la Direction ne va pas en ce sens. Compte tenu du fait que vous n'avez pas d'autre choix que de mettre en œuvre cette solution, vu le flex office, comme il a déjà été rappelé, qui se profile, les autres solutions ne sont pas adaptées. Pour un certain nombre de salariés, nous considérons que ce sera une frustration supplémentaire, c'est donc un avis défavorable.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous avons donc un avis défavorable à l'unanimité. Il est midi. Je vous propose de faire la pause dès maintenant, si ça vous va. On reprend à 13 heures. Cela évite le pic de fréquentation au niveau du RIE. Comme ça, quand on reprend à 13 heures, ça permet de rester dans l'ordre du jour prévu. Je vais voir pour fermer la salle, mais cela veut dire que si certains veulent revenir plus tôt, ils ne pourront pas.

Suspension de séance de 12 heures à 13 heures 15.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Bonjour à tous. Je vous propose de reprendre la séance. Madame JOUVE-BONIFACE n'est pas là, mais c'est tout. On ne refait pas le tour de table, mais on acte pour le PV que Madame JOUVE-BONIFACE est partie en fin de matinée. Nous accueillons Madame GUNTHER pour nous présenter l'outil Polaris.

Point 6 : Déploiement de l'outil Polaris (pôle accompagnement des offreurs de soins)

Mme GUNTHER : Merci à tous de me recevoir. Je me présente rapidement pour ceux qui ne me connaissent pas. Céline GUNTHER, je suis responsable du service animation territoriale qui a été mis en place depuis le 1er novembre 2023 et qui regroupe les équipes de l'exercice coordonné, les délégués numériques en santé et les délégués d'assurance maladie. C'est dans ce cadre-là que je viens vous présenter Polaris, puisque jusqu'à maintenant, il n'y avait que l'exercice coordonné qui avait accès à des données concernant les adhérents des structures d'exercice coordonné.

Très rapidement, trois structures d'exercice coordonné : les communautés professionnelles territoriales de santé, les maisons de santé et les centres de santé, pour lesquels nous avons déjà

des outils en place qui nous permettent de suivre les contrats et qui nous permettaient aussi d'identifier les adhérents ou les professionnels de santé qui travaillaient pour ces structures-là.

La CNAM, sur fin 2023, avait identifié un problème. Effectivement, nous utilisons deux outils, mais ils ne nous permettent pas d'enregistrer tous les membres, puisque vous n'êtes pas sans savoir que les professionnels de santé libéraux sont dans nos bases, mais à partir du moment où ce sont des professionnels qui ne sont pas conventionnés avec l'assurance maladie, on va parler des diététiciennes, de certains psychologues non conventionnés, des ergothérapeutes, des métiers comme ça qui ne pouvaient pas être identifiés au niveau de l'assurance maladie, mais qui sont pourtant adhérents des CPTS.

La CNAM s'est donc dit qu'il serait bien de créer un outil permettant d'enregistrer l'ensemble des adhérents, quel que soit leur profil, que ce soient des libéraux, des salariés, ou même des élus en mairie, puisque les mairies sont aussi des adhérents des communautés professionnelles. C'est dans ce cadre-là qu'ils ont souhaité mettre en place un outil où l'on pourrait monter l'ensemble de ces professionnels de la santé qui travaillent dans l'exercice coordonné.

Au niveau du déploiement, un webinaire a été organisé au mois de décembre pour présenter l'outil au niveau national. Il n'y avait pas eu de présérie avant ou de prétest. Cela a été une généralisation en direct avec une présentation pour nous dire qu'il allait falloir mettre en place l'outil Polaris et que nous n'utiliserions plus les deux outils pour les MSP et les CPTS à partir du moment où Polaris serait mis en place. Nous attendions donc la présentation en CSE pour pouvoir ensuite le déployer au sein de la CPAM du Val-de-Marne, en commençant par la création des habilitations pour les agents, avec deux habilitations un peu différentes : d'un côté l'exercice coordonné qui est gestionnaire, puisqu'on gère les contrats, et de l'autre côté le reste de l'équipe de l'animation territoriale, les délégués numériques en santé, les DAM, le côté aussi du fichier avec Virginie DUMARCAZ, qui doivent pouvoir accéder à des informations par rapport à ces structures. On va déployer l'outil comme ça, en mettant les habilitations, en formant les agents à enregistrer des adhérents dans l'outil ou à consulter les éléments directement dans l'outil de façon autonome pour ceux qui ne font pas partie de l'exercice coordonné.

On m'avait demandé si Polaris était un acronyme. Ce n'est pas un acronyme. La CNAM a choisi ce nom, puisque Polaris est le nom de l'étoile Polaire qui indique le Nord. On va tous dans la même direction, pas d'acronyme pour cette fois.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Vous avez bien anticipé la première question habituelle. On l'avait eue en avance de phase, au moment de la signature de l'ordre du jour, et on avait lamentablement séché. Je vous propose de passer aux questions, si vous en avez.

M. ROUCHAUD, CFTC : Je n'ai pas de question, tout simplement parce que je n'ai pas compris la note. Elle est trop technique. Je n'ai jamais vu une note aussi technique. Bien malin celui qui aura compris les tenants et les aboutissants. Je voulais savoir si c'est un outil qui servira à mieux trouver des professionnels de santé, ou justement pour les assurés isolés de l'accompagnement aux soins. Est-ce que vous pouvez résumer ou schématiser ? Parce que la note – excusez-moi – est incompréhensible.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Madame GUNTHER, vous l'avez peut-être dit, mais excusez-moi, j'étais préoccupée par autre chose et je n'ai pas tout entendu. Juste pour ma bonne

compréhension, est-ce que Polaris va remplacer un outil déjà existant, ou est-ce qu'il vient en complément de soins proxy et EXECO CPTS ? Ils vont être utilisés tous les trois pendant plusieurs mois ou est-ce qu'au final, Polaris va permettre de ne faire qu'un seul outil ?

Mme LECONTE, CFDT : Par rapport au rétroplanning, il est indiqué une formation des agents. Est-ce que sera une formation collective et de combien de temps s'il vous plaît ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Oui, j'ai une question aussi par rapport au rétroplanning. Quand aura lieu la mise en œuvre, la mise en place ? Quand commencera-t-on à l'utiliser ? Je vois « formation », « présentation de l'outil », mais je ne vois pas « déploiement de l'outil ».

Mme OUCHENE, CGT-FO : Une petite remarque en page 1, sur le lien HTTPS qui est tout en bas. Quand on clique dessus, on arrive sur Portail agent, mais je suppose que pour pouvoir voir l'outil, il faut avoir les habitations.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Question-réponse à la fois. Y a-t-il d'autres questions ? On va passer aux réponses. La première question, c'était pour résumer un peu globalement la finalité de l'outil.

Mme GUNTHER : La finalité de l'outil, c'est vraiment d'identifier tous les professionnels de santé qui sont engagés dans l'exercice coordonné. Il ne va pas du tout servir à identifier des professionnels qui pourraient prendre en charge, dans le cadre du plan ALD sans médecin traitant, par exemple, de trouver un médecin traitant. C'est à la charge des structures d'exercice coordonné d'avoir ce travail-là et on travaille avec ces structures pour qu'elles mettent en place des dispositifs pour prendre en charge ces patients. Là, c'est vraiment un outil qui permet d'identifier les professionnels qui travaillent dans le cadre de l'exercice coordonné.

M. ARNAUD, Direction : Aujourd'hui, les professionnels de santé, nous les connaissons individuellement, chaque professionnel de santé. Par contre, ils peuvent être adhérents à une CPTS, à une MSP, à un centre de santé. Dans ce cas-là, on n'avait pas forcément l'information. Quand on veut travailler avec une CPTS, par exemple, pour mener une action ou faire une action dédiée, cela nous permet facilement d'avoir accès à l'information de cette appartenance. On les connaît individuellement, mais maintenant, on les connaîtra aussi dans leur fonctionnel, dans leur appartenance à des structures d'exercice coordonné.

Mme GUNTHER : La deuxième question était si l'outil allait remplacer ou pas. Il ne va remplacer que partiellement, puisque Soins Proxy et EXECO sont des outils dédiés – Soins Proxy pour les maisons de santé et EXECO pour les CPTS – qui permettent aussi de suivre les contrats. On signe des conventions avec chaque structure, donc cela permet de suivre. Effectivement, on avait les adhérents dans EXECO pour les CPTS et on avait les professionnels dans Soins Proxy. Comme le disait Monsieur ARNAUD, par exemple, les délégués d'Assurance-Maladie, qui doivent accompagner de plus en plus – pas en individuel, mais aussi par exemple une MSP –, ils vont aller présenter des campagnes pour l'équipe, cela leur permettra d'identifier, en recherchant la MSP, quelle est l'équipe qui est présente dans la structure. Dans le déploiement, il y avait cette partie où, pour l'instant, on ne va avoir que les membres des MSP et, dans un deuxième temps, à partir de juillet, les CPTS. Mais les deux autres resteront pour le suivi des contrats.

Sur la formation collective, comme on a suivi le webinaire et qu'on a eu toutes les informations – on a le guide utilisateur, on a un mode opératoire – je vais organiser des formations au sein

de l'équipe pour leur présenter toutes les fonctionnalités de l'outil. C'est quand même un outil très facile d'utilisation. Il n'y a que trois menus : un menu qui permet de rechercher le numéro de la structure par son numéro d'identification, un menu qui permet de rechercher un professionnel par son nom ou par son numéro et on a la possibilité aussi de télécharger un fichier Excel. Il n'aura que cette fonctionnalité, c'est la raison pour laquelle la CNAM n'a pas prévu de formation, ni Syfadis, ni des formations en présentiel.

On va commencer par les agents de l'exercice coordonné, puisqu'ils vont avoir toute cette première partie, puisqu'il va y avoir une remontée automatique directement qui va s'opérer de Soins Proxy vers Polaris et après d'EXECO vers Polaris. On va vérifier si les éléments sont bons, s'il n'y a pas d'éléments qui manquent pour que la fiche soit complète. On fera dans un deuxième temps, mais très rapidement, les autres agents, donc les DAM, les DNS et les agents du service fichiers et vie conventionnelle de Virginie DUMARCAZ, puisqu'ils peuvent avoir besoin de consulter quand on signe des contrats démographiques, de savoir si un professionnel est adhérent d'une structure. D'habitude, ils nous le demandaient et là, ils pourront aller consulter directement.

Sur le rétroplanning, effectivement, je me suis arrêtée à la formation, mais dès que nous aurons fini toutes ces étapes, les agents pourront commencer, puisque l'outil est fonctionnel. Dès qu'il y aura eu les habitations et les formations, les agents pourront démarrer.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : À quelle date estimez-vous cela, à peu près ?

Mme GUNTHER : Avec la formation des agents à l'exercice coordonné au 2 avril, dès la semaine prochaine, ils peuvent utiliser l'outil.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Y avait-il d'autres questions ?

M. MARQUES, CGT-FO : C'est une interrogation purement formelle, à caractère légal. Vous créez une nouvelle base de données avec des gens que, certes, on connaît déjà, mais n'y a-t-il pas des aspects d'autorisation qu'il faut donner, notamment pour les professionnels de santé ? Sont-ils consultés pour apparaître dans cette nouvelle base de données ou pas ? Pareil pour les agents, nos salariés. Je me posais la question de comment cela s'articulait au niveau juridique.

Mme GUNTHER : Je pense que la CNAM a vérifié dans l'utilisation de l'outil. Je peux vous dire que les professionnels de santé de l'ensemble des structures savent que l'on récupère ces données-là, puisque dans les contrats que l'on signe avec les CPTS et avec les MSP, il est indiqué qu'ils doivent nous fournir la liste de l'ensemble des adhérents, une fois par an, et qu'ils sont déjà enregistrés dans les outils EXECO, Soin Proxy, etc.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Pour répondre à votre question, j'imagine que cela va piocher dans des bases de données existantes ou, s'il y a une nouvelle base de données, cela a dû faire l'objet au niveau national d'une déclaration à la CNIL sur la nature des données contenues. Comme c'est un outil national, nous ne faisons pas la déclaration à notre niveau. C'est au niveau national. J'imagine que cette déclaration a été faite, mais je ne crois pas avoir la possibilité de la visualiser aujourd'hui.

M. ARNAUD, Direction : Cela se double toujours d'un enregistrement, comme tout déploiement d'application, sur le référentiel du délégué à la protection des données. Il est tracé qu'on utilise cet outil, même s'il a été déposé au plan national. Un professionnel de santé qui adresserait une demande de sortie en disant « quelles données avez-vous sur moi,

individuellement ou collectivement, en tant qu'appartenance ? », cela ouvre le droit de communication. On est tenus de lui donner ces informations et s'il demande à être radié, par exemple, de cette base de données, il faut qu'on y fasse droit aussi. Le truc est vraiment bordé, que ce soit au plan national, mais aussi au plan local.

M. MARQUES, CGT-FO : Pourrez-vous simplement nous en assurer et nous faire une petite information ultérieure, parce que cela concerne aussi des gens ici ?

M. ARNAUD, Direction : Par contre, il n'y a pas d'impact sur nos personnels. Nous sommes vraiment sûrs de l'information. Cela ne concerne que les professionnels de santé.

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

Mme LECONTE, CFDT : C'est un avis favorable, parce que cela semble être un bon outil.

M. SERESMES, CFTC : Pour la CFTC, ce sera une prise d'acte.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Pour Force Ouvrière, ce sera un avis favorable.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous avons donc un avis favorable à la majorité. Il y a une voix de moins, nous sommes passés à six voix. Merci.

Nous allons passer au point suivant relatif à la cession et au vidage du site de Boissy-Saint-Léger. Je vais accueillir Morgane LE CORFEC pour venir présenter les éléments. Elle doit être juste en face.

Point 7 : Cession et vidage du site de Boissy-Saint-Léger

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est une note qui a deux contenus, cela ne vous aura pas échappé. D'une part, la question du vidage du site de Boissy, puisque celui-ci n'avait pas été traité dans la précédente note qui était relative à l'installation des équipes sur le Cristolien, et d'autre part des informations concernant la mise en vente et, de manière plus rapide encore que prévue, une offre de rachat qui a déjà été formulée sur le site.

Concernant le vidage du site de Boissy, vous avez un peu tous les détails des mesures. Il est à noter que nous avons pris comme option pour le vidage du site de proposer à l'ensemble du personnel – prioritairement au personnel de Boissy, puis à l'ensemble du personnel – la possibilité de bénéficier, à titre gratuit, des mobiliers et équipements du site. Nous avons, à ce titre, prévu un dispositif d'accompagnement pour venir récupérer le mobilier le jour J, avec une prestation de déménageur pour pouvoir descendre les mobiliers qui sont encombrants et éviter tout accident de personne dans l'opération. Je ne vais pas reprendre tout le détail parce que la note, vous l'avez vue, est très détaillée sur le sujet.

On n'a pas intégré dans le catalogue les grands *bench* de six, puisque nous nous sommes dit que ce n'était pas forcément adapté à des personnes en termes de dons. En revanche, on a prévu également qu'à l'issue de l'opération de dons au personnel, s'il y a du matériel ou des mobiliers résiduels, de procéder à un don à une association. On est en contact avec les restos du cœur qui nous ont dit qu'ils seraient intéressés, mais il faut encore que l'on se fasse confirmer pour

l'instant. On leur a bien dit que ce sera le matériel qui restera, puisqu'aujourd'hui, on ne sait pas sur quoi se positionnera le personnel. Ensuite, l'entreprise qui viendrait récupérer les matériels est une entreprise qui, elle-même, travaille en matière de remise sur le marché du matériel. On n'est donc pas sûr du matériel qui serait détruit ou non valorisé. Voilà pour la partie vidage du site.

Pour la partie session du site, dès lors que nous avons communiqué au copropriétaire notre confirmation de notre souhait de partir, il a été amené à nous confirmer son intérêt pour le rachat de l'étage, puisque c'est le dernier étage de l'immeuble qui ne lui appartenait pas. Après échange avec lui, nous avons été amenés à avoir une offre qui nous semble tout à fait satisfaisante en termes de prix de vente et au-delà de ce que l'on espérait, puisqu'au-delà de l'évaluation des domaines, et ce grâce à une discussion animée avec l'acheteur potentiel. Nous avons une offre qui nous semble tout à fait satisfaisante et qui, par ailleurs, s'approche de l'évaluation qui a été réalisée sur le sujet, puisqu'on a sollicité les équipes de l'UCANSS, des experts immobiliers qui nous ont aidés dans l'estimation du site, puisqu'on sait que bien souvent, la valeur des domaines est un peu datée, que c'est une valeur un peu administrative et que le marché peut évoluer de manière plus dynamique. On souhaitait donc avoir un regard actualisé sur le sujet. On a pu avoir confirmation que le bien pouvait potentiellement venir émerger un peu au-delà de la valeur des domaines. Monsieur MARQUES, vous souhaitiez réagir ?

M. MARQUES, CGT-FO : Oui, en propos liminaire. On a été un peu gênés par la forme sur laquelle vous nous l'avez présenté, parce que concrètement, la cession d'un côté et le déménagement, le vidage, don de l'autre, ce n'est pas exactement la même chose.

Aujourd'hui, on nous demande de donner un avis sur l'aspect complet du projet, alors qu'on pourrait ne pas être tellement favorable à la cession et vice-versa. C'est quand même deux choses qui sont assez différentes et on est un peu gênés. Je ne sais pas ce que pensent mes collègues, mais c'est un petit mélange des genres qui ne nous satisfait pas vraiment.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : J'entends la remarque et on s'est posé la question. On peut faire deux tours de vote, si vous le souhaitez : un tour de vote sur les modalités de vidage du site et un tour de vote sur la question spécifiquement de la cession du site de Boissy.

M. MARQUES, CGT-FO : Il faut que tout le monde soit d'accord.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous nous sommes posé la question. On ne voulait pas alourdir l'ordre du jour parce qu'on trouvait les sujets très liés, mais on a hésité.

M. MARQUES, CGT-FO : On peut discuter des deux choses ensemble.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Oui, mais en distinguant le recueil des avis sur chacun des sujets. Cela vous conviendrait-il ? Très bien.

Je ne vais pas redétailler le contenu de la note. On a accueilli Morgane LE CORFEC, qui sera certainement beaucoup plus aguerrie que moi pour répondre à vos questions sur le sujet. Je vous propose donc, sans plus tarder, de passer à vos questions.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Vous allez vendre le site et vous avez donc trouvé un acheteur, le plus logique, celui qui a tout le reste de l'immeuble. Et l'étage de Boissy qui avait été vendu

il y a quelques années, était-ce déjà à lui qu'on l'avait vendu ? Non, on louait, c'est lui qui nous le louait.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Il est bien propriétaire de la totalité du reste du bâtiment, donc in fine, il a peut-être racheté, mais pas à nous.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : D'accord, l'étage qu'on a cédé, on était locataires, donc c'était lui qui nous le louait. Très bien. Vous nous aviez communiqué des données chiffrées sur, d'une part, la valeur et d'autre part, les coûts que représentaient de futurs travaux pour mettre aux normes le bâtiment. Là, j'ai vu passer une somme aussi. Vous l'avez vendu pour 750 000 euros, c'est ça ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Attention, Monsieur GIAMBIAGGI. À ce jour, nous avons une offre d'achat pour 750 000 euros.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : D'accord. Donc, non seulement vous le vendez plus cher que ce que vous attendiez, mais en plus, vous faites dans le *deal* l'économie de ce qu'aurait coûté la réhabilitation du bâtiment.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Pardon, ce n'est pas pour répondre, mais je me permets de préciser. Économie de ce que nous aurait coûté la réhabilitation du bâtiment, qui avait été estimée à minima, c'est-à-dire que dans la note, on évoque aussi des travaux de ravalement de façade qui sont désormais demandés par la mairie, c'est encore en plus. Et sur ces travaux de ravalement de façade qui se chiffrent extrêmement rapidement, on aurait aussi eu une quote-part – mais que l'on n'avait pas encore évaluée, puisqu'à ce moment-là, on n'en avait pas connaissance – à 10 %. Ces coûts se seraient donc rajoutés, d'où l'intérêt de venir céder l'immeuble avant que ces travaux ne se présentent.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Nous avions l'intime conviction que ce bâtiment allait finir détruit. Quand on voit un peu le projet immobilier qui se passe derrière, on se disait qu'ils allaient peut-être le refaire pour l'harmoniser avec un bâtiment qui est vraiment à quelques mètres, mais vous n'avez pas d'information sur ce qui va se passer après. À la rigueur, cela ne vous regarde plus, j'imagine.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je me permets de répondre tout de suite, parce que c'est susceptible d'orienter les autres questions. En effet, cela ne nous regardera plus après, ce que le propriétaire fera de l'immeuble. On n'a pas de droit de regard. Les informations que l'on a aujourd'hui, c'est qu'en effet, l'aspect esthétique de l'immeuble pose problème à la mairie par rapport à la réhabilitation du lieu. Il y a donc une pression assez forte de la part de la mairie pour faire une rénovation de façade qui soit un peu poussée et pas juste un coup de peinture.

Aujourd'hui, les informations que l'on a vont dans le sens de cette rénovation de façade qui se chiffrerait à plusieurs millions d'euros. Par contre, est-ce que ça se fera ou pas, est-ce qu'à un moment, il y a un autre usage d'immeuble, on ne peut pas savoir. Est-ce que l'immeuble a vocation à être détruit, remplacé ? On ne sait pas.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : D'accord. J'avais une dernière chose à dire. Donc en complément du OPPO, je mets une option sur le bureau de Madame PECHARMAN. Sinon, c'est bien les agents de Boissy qui vont être prioritaires par rapport au mobilier, mais après, n'importe qui de la Caisse pourra se positionner, c'est bien ça ? D'accord, merci.

M. MARQUES, CGT-FO : Concernant le vidage du bâtiment, vous avez prévu une demi-journée pour le retrait du matériel, s'il y a beaucoup de demandes – parce qu'il y a quand même une masse de matériel qui est relativement conséquente – est-ce que vous envisagez éventuellement d'autres dates par la suite ?

Concernant la journée de déménagement, notamment des archives, vous spécifiez que vous voulez regrouper les agents dans une zone spécifique. De mémoire, les archives à Boissy sont réparties un peu partout dans les services du site, donc j'aimerais savoir comment vous allez articuler cela.

J'avais une question sur la taille des cartons. Est-ce que ce sont les cartons standards de déménagement, comme on a toujours eu ? C'était pour savoir s'ils étaient suffisants.

J'aimerais savoir si les personnels de l'encadrement qui vont superviser la journée du samedi 22 juin seront bien rémunérés en heures supplémentaires.

M. ROUCHAUD, CFTC : J'ai déjà un petit commentaire. Effectivement, l'offre du copropriétaire est extrêmement généreuse, surtout quand on voit le marché immobilier qui est extrêmement moribond. Ce sont des gens qui raisonnent en termes de rentabilité. Forcément, s'il y a une telle offre, c'est qu'il sait qu'en récupérant le premier étage, il a l'opportunité de gagner de l'argent. Je ne sais pas ce qu'il va faire, vous n'êtes pas en mesure de nous le dire, mais je pense qu'il sera dans ses cordes.

Je sais que quand B2 s'est vendu, vous nous aviez indiqué que l'acquéreur voulait faire des logements étudiants, c'est ce qu'il a fait d'ailleurs, même s'ils sont un peu chers et on avait eu l'info. J'espère qu'on aura cette information. Je pense qu'à terme, ce sera rentable pour lui.

Avez-vous fait une promesse de vente, compte tenu de cette offre très généreuse auprès de l'acquéreur ? Si vous voulez concrétiser la vente, il faudrait peut-être faire une promesse de vente. Quel sera le destinataire des fonds ? Est-ce que ce sera la CNAM ou la CPAM du Val-de-Marne ? Et si c'est la CPAM du Val-de-Marne, à quel budget sera affecté cet argent ? Mais je pense que c'est la CNAM.

Autre question, lorsque ce cas de figure s'est déjà présenté il y a deux ans, en septembre 2020, pour tout le personnel de B2 qui a emménagé au Cristolien, ils ont eu la matinée pour prendre leurs repères. Ils ont eu la demi-journée. Là, il serait très élégant de la part de la Direction de permettre aux agents de prendre leurs repères durant la matinée et de leur donner l'après-midi – comme c'est un jour de déménagement – le temps pour digérer un peu cet événement qui n'est pas anodin. C'est aussi une demande de la CFTC. J'en profite pour demander de donner l'après-midi aux agents et que le matin, ils prennent leur repère.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Sur les modalités pratiques concernant le retrait le 22 juin, quand vous dites que ce sera mis à disposition devant l'immeuble, où est-ce exactement ? Est-ce devant l'immeuble, côté rue de l'avenue Charles de Gaulle ou est-ce qu'il y a un accès ? À l'époque, il y avait des petits escaliers, mais vu qu'il y a les travaux, je pense que cela n'existe plus. Actuellement, l'avenue Charles de Gaulle est en travaux et pour se garer, il n'y a pas de place. Comment cela va-t-il s'articuler ?

Concernant la proposition d'achat, vous pensez que cette offre est acceptable, mais dans combien de temps estimez-vous passer chez le notaire pour acter cette vente ?

Mme LECONTE, CFDT : Concernant le mobilier du site de Boissy, il est indiqué qu'il y aura des tables de réunion et des sièges visiteurs qui vont être reroutés vers le Cristolien. Où vont-ils aller exactement ? Les tables de dégagement sont-elles les mêmes que celles du Cristolien, pour harmoniser les choses ?

Après, ce serait plutôt une proposition. Y aurait-il la possibilité de garder des micro-ondes de Boissy pour les installer au Cristolien ? À l'heure actuelle, certains micro-ondes ne fonctionnent plus, ou très mal. Ils pourraient être remplacés par ceux-là, ou en rajouter parce qu'il y a quand même des agents qui vont arriver au Cristolien. C'est une proposition. Merci.

M. MARQUES, CGT-FO : Concernant la proposition qui vous a été faite, on aurait aimé savoir si vous aviez eu d'autres propositions, et si oui, lesquelles, quel montant, etc.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci. Y a-t-il d'autres questions ? On va se partager les réponses avec Morgane. Je vais commencer sur les questions autour du prix de vente, la vente de l'immeuble, etc. Est-ce qu'on a eu d'autres propositions ? Non, Monsieur MARQUES, puisque nous n'avons pas mis en vente. Il ne vous aura pas échappé que l'on n'a pas mentionné que l'on avait publié une annonce de vente, puisque le copropriétaire s'est immédiatement signalé pour pouvoir procéder au rachat. Cette proposition nous intéresse quand bien même il n'y aurait pas de mise en concurrence, parce que, d'une part, on a réussi à faire considérablement monter le prix par rapport à la proposition initiale qu'il nous formulait et qui était nettement plus basse - 500 000 euros il y a quelques mois. Nous avons quand même réussi à négocier une proposition qui a été largement majorée. D'autre part, il y a un risque. À partir du moment où les travaux de ravalement de façade vont être votés, nous serons redevables de ce coût. Quand on parle de travaux de plusieurs millions et qu'on en a 10 %, vous aurez vite fait le calcul.

Concrètement, nous n'avons pas intérêt à perdre du temps, d'une part parce que le niveau de prix offert nous semble tout à fait raisonnable et d'autre part, en raison du risque de se retrouver dans l'obligation de financer des travaux dont on ne bénéficierait plus. Ce sont ces éléments qui nous ont amenés aujourd'hui à souhaiter donner une suite favorable à cette offre-là, quand bien même on n'aurait pas réalisé de publicité au niveau d'agences et « testé » le marché. On a réalisé une étude de marché qui était quand même assez approfondie, sur les immeubles similaires qui étaient mis en vente. C'est ce qui nous a permis aussi d'estimer le niveau du prix.

Considérant la question sur le prix, on a négocié assez âprement avec ce copropriétaire sur le sujet. On lui a laissé entendre que c'était toujours le dernier kilomètre qui était le plus coûteux. Effectivement, il nous a expliqué qu'il avait racheté à bien plus bas prix les autres étages, mais que, pour autant, il avait un intérêt fort à avoir la totalité de l'immeuble et que c'était assez légitime.

Votre question était aussi de savoir où allait l'argent. Il va au national, mais ce sont nos cotisations, c'est la sécurité sociale, donc on ne souhaite pas vendre un bien de façon bradée, juste pour régulariser un problème, donc on s'en est bien assuré. Je vous ai évoqué les travaux qui allaient venir, mais il faut aussi savoir qu'en ce moment, le marché des bureaux est en train de se casser la figure, puisque, nous-mêmes, on parle de reconcentrer les équipes, de télétravail. C'est le cas dans la totalité des entreprises, donc il y a moins de demandes sur les surfaces de bureaux. Ce qu'a déjà commencé à faire le propriétaire du site de Boissy et ce qu'il entend continuer à faire sur notre étage, c'est de diviser les surfaces et de faire des petites surfaces de

bureaux en location, un peu en format prêt, à l'usage, etc. On n'est pas sur des locations de grands plateaux, mais plutôt sur de la location de petits espaces de bureaux qui, elle, continue à être demandées, puisqu'on est sur des besoins d'adresses de domiciliation d'entreprises, etc. Son projet est donc celui-ci. C'est aussi la raison pour laquelle il était d'accord, lorsqu'on lui a demandé, dans le cadre de l'offre : « si jamais il y avait du matériel qui restait après les dons au personnel et aux associations, est-ce que vous seriez OK pour qu'on le laisse sur place dans les bureaux ? » Il est OK pour reprendre ce matériel, ce qui nous intéresse, parce que c'est du matériel qui nous coûte plus cher à déménager ou payer une entreprise pour le débarrasser.

Il est intéressé pour avoir une signature aussi rapide que possible de la vente, parce qu'il pourrait potentiellement avoir des entreprises à positionner en location dès cet été. En termes de timing, vous demandiez si on avait signé une promesse. Non, on n'a pas signé de promesse, puisqu'on passe aujourd'hui en avis du CSE. L'étape suivante, c'est le Conseil, qui est au mois d'avril. Ce n'est qu'une fois que nous aurons recueilli l'avis du Conseil que nous serons en mesure de prendre un engagement sur le bien. Nous envisageons de faire la signature de la promesse à l'issue de la présentation au Conseil fin avril, pour être sur une signature définitive de vente début juillet, une fois que les équipes auront quitté le lieu. Madame SKOLUDEK, vous souhaitez réagir ?

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Quand la prochaine assemblée générale des copropriétaires est-elle prévue ? Par rapport justement au vote des travaux.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Elle est prévue en juin, mais nous aimerions figer les choses avec le copropriétaire dans le cadre de la promesse.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Je ne sais pas si c'est le même délai légal pour une entreprise ou un particulier, mais quand on achète, il y a un délai pour passer chez le notaire. Est-ce que ce délai est raccourci si la deuxième partie est d'accord pour raccourcir les délais ? Est-ce que vous êtes sûrs de ne plus être propriétaire avant cette assemblée ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous sommes accompagnés par le notaire sur le sujet. Dans le cadre de la promesse d'achat, nous souhaitons figer avec le propriétaire les conditions. C'est lui aussi qui va avoir la majorité des voix à l'assemblée générale. Nous voulons essayer de nous sécuriser sur tout risque de vote de travaux qui nous seraient imputables ensuite. Ce qui est certain, c'est qu'au moment de cette assemblée générale, nous n'aurons pas encore vendu le site. Nous sommes accompagnés par le notaire. Notre intérêt – c'était la question de Monsieur ROUCHAUD – c'est de signer cette promesse de vente et ces éléments accessoires à définir le plus vite possible pour pouvoir bénéficier de cette garantie avant l'assemblée générale. Aujourd'hui, les travaux de ravalement, il les estime à 3 millions d'euros. Cela nous ferait 300 000 euros sur la quote-part, ce qui n'est pas rien. Je ne sais pas si ce chiffre est avéré, mais on sait que cela monte très vite.

M. MARQUES, CGT-FO : Pour réagir, comme le faisait remarquer Monsieur ROUCHAUD, cet homme n'est pas un philanthrope. Il vous a fait une offre qui vous a semblé correcte. On est quand même dans un secteur qui, au-delà du marché national, a quand même tendance à se développer. Beaucoup d'habitations se construisent derrière. Visiblement, il y a le centre commercial qui va prendre sa place. Est-ce que vous êtes bien certains que cela n'aurait pas pu monter plus ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Certains, on ne peut jamais l'être, mais on a un niveau d'assurance qui est quand même relativement important. L'avis des domaines est à 540 000 euros et c'est un avis actualisé aujourd'hui. L'expert de l'UCANSS a estimé la valeur pouvant aller jusqu'à 800 000 euros, mais il ne prenait pas en compte le prix des travaux à venir puisque, quand on l'a sollicité, on n'avait pas encore l'information sur les ravalements. Par ailleurs, dans son estimation, il comparait avec des zones qui, pour moi, étaient quand même un peu plus cotées. Il a été un peu large dans son évaluation en termes de zones. Il comparait notamment le prix du marché de Boissy avec certains prix du marché de Créteil, avec la zone autour de l'ancien B2, ce qui n'est pas la même chose, car elle est plus haute en termes de prix au mètre carré. On trouvait que cette évaluation à 800 000 euros était un peu importante. Par ailleurs, nous avions aussi sollicité l'avis d'une agence qui était aussi sur ces éléments d'estimation. On pense donc que l'estimation est vraiment bonne. Encore une fois, elle n'a pas été obtenue comme cela. On a eu un échange important avec l'acheteur.

M. ARNAUD, Direction : Il faut aussi que vous gardiez en tête que la personne à qui on vend le bien est propriétaire de tous les autres étages. Cela veut dire que pour un autre acquéreur potentiel, c'était quand même difficile de venir acheter un lot isolé et de se retrouver en copropriété avec quelqu'un qui a tout le reste des étages. Quelque part, on était aussi avec des marges de manœuvre dans la négociation du point de départ qui n'étaient pas forcément très fortes. C'est plutôt une proposition satisfaisante.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Il faut prendre en compte le fait que le quartier de Boissy, où se trouve le site, est en train de vraiment beaucoup changer. Ce sera, je pense, plus agréable que Créteil préfecture. On verra. Il y a aussi la ligne 15. Elle ne passe pas à Boissy, mais il y a une connexion avec le RER A ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est la différence entre l'estimation des domaines à 540 000 et l'offre d'achat à 750 000. C'est bien cette valorisation de la possibilité qu'on a mise en avant et qui a permis de faire monter le prix, parce que l'estimation des domaines est publique aussi.

Sur les autres questions, relatives plutôt à la partie vidage du site, Morgane.

Mme LE CORFEC : Je réponds à Monsieur MARQUES. S'il y a beaucoup de demandes de matériel, est-ce qu'une demi-journée suffira ? Oui, cela reste à planifier. On mettra suffisamment de monde pour que ce soit rapide et que les créneaux de rendez-vous soient assez serrés. On garde la même organisation que ce qu'on avait fait à Ivry, à Vincennes, à Créteil, avec des heures de rendez-vous fixes pour les personnes pour lesquelles on aura tiré au sort – parce qu'il y a beaucoup de mobilier, mais je pense qu'il y aura quand même du tirage au sort. On a un rendez-vous à 9 h 10, c'est 9 h 10, et on enchaîne derrière. Il faudra être présent, à l'heure, avec un véhicule adapté. Nous mettons en place les moyens pour mettre le matériel volumineux dans le coffre, mais il faut que les personnes soient présentes et que ce soit bien organisé pour ne pas gêner la circulation.

J'en profite pour répondre à Mme SKOLUDEK sur le retrait. Ce sera dans l'avenue devant le bâtiment, parce que l'accès au parking ne peut plus se faire. Du coup, c'est plus compliqué. On va se mettre en lien avec la mairie pour sécuriser. Après, la société de déménagement mettra des plots. C'est pour cela qu'il faut que ce soit vraiment cadencé. Quand on va faire la communication, on insistera bien sur ce à quoi s'engage le salarié qui demandera du matériel.

Tout ce qui n'est pas volumineux – un siège, un écran, un caisson – sera remis la semaine précédant le déménagement, en fonction des disponibilités, bien sûr, et ce ne sera pas avec l'aide d'un déménageur. La personne qui prendra directement.

M. MARQUES, CGT-FO : Quand vous dites « on mettra suffisamment de monde », que voulez-vous dire concrètement ?

Mme LE CORFEC : Les déménageurs seront en nombre suffisant pour que cela aille vite. En termes d'organisation, je ne serai pas toute seule, j'aurai d'autres personnes avec moi pour faire toute la partie administrative : accueillir, faire signer et faire en sorte que cela aille vite. Les personnes présentes seront payées en heures supplémentaires, parce que c'est un samedi.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Par rapport aux personnes présentes, est-ce que ce sont les personnes présentes de votre service, ou est-ce que c'est aussi un appel à volontariat d'autres salariés qui souhaiteraient participer pour aider à faire ces démarches administratives ?

Mme LE CORFEC : C'est au volontariat, mais pour l'instant, on s'est mis au niveau de la Direction des ressources, services généraux, service travaux et coordination des projets.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Le but n'est pas d'avoir à *débriefer* les gens en amont, donc on va au volontariat sur des personnes qui ont connaissance des modalités du projet. Madame HAMMOU, une réaction aussi ?

Mme HAMMOU, CGT-FO : Non, c'était une question. Le catalogue sera mis en ligne et sera prioritairement accessible pour les agents de Boissy, ce qui est normal, mais s'ils prennent tout, s'ils disent « moi, je veux quatre Dyson, le frigo, quatre tables », est-ce que ce sera limité, ou est-ce que vous leur accordez tout ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Aujourd'hui, on n'a pas prévu de limite. On n'a pas prévu un item par salarié ou autre chose. On ne s'est pas posé la question d'une ruée sur le matériel.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Moi la première, je vais faire une commande assez conséquente. Donc est-ce qu'ils seront limités, ou alors est-ce qu'un agent pourra dire « je veux quatre Dyson » ?

Mme LE CORFEC : Exactement, on va limiter à un ventilateur par personne. Après, souvenez-vous pour les autres dons, on avait eu la possibilité d'avoir deux armoires, éventuellement, et un bureau et une table et des chaises. Donc ce sera évalué en fonction des demandes. Une demande a été faite lorsque je suis intervenue en réunion plénière de Boissy, car ils n'avaient pas profité du don sur les trois autres sites. Du coup, c'était vraiment une demande de leur part. C'était ouvert à tout le monde, mais aucun de Boissy ne s'était positionné.

La journée de déménagement des archives va se faire en deux temps. Il y aura une externalisation des archives par Vectura qui sera faite juste en amont du déménagement. On déménagera un minimum d'archives pour qu'ils soient en mesure de travailler à partir du moment où ils seront au Cristolien. On va faire en sorte d'externaliser le plus tard possible et au plus près de la date de déménagement.

La taille des cartons reste la même. C'est un carton classique de déménagement. S'il y en a besoin de plusieurs, ce sera plusieurs. On a bien précisé que, normalement, c'est un carton par agent pour les affaires personnelles. Tout ce qui est documentation des frais de santé ne fait pas

partie des documents personnels. Ce sera des cartons « service ». Je sais qu'il y a des personnes qui gardent des documents pour former, pour faire du tutorat, on pourra mettre le nom, mais ce sont des cartons dédiés.

M. MARQUES, CGT-FO : Mon interrogation concernant le jour du déménagement des archives, pas le gros qui se fait en amont, comme vous l'avez précisé, mais je ne comprenais pas pourquoi, visiblement, les agents de Boissy étaient déplacés dans un secteur particulier. Je n'arrive pas à comprendre la pertinence.

Mme LE CORFEC : En termes d'organisation, le jour du déménagement – ce sera le mercredi 19 – pour ne pas perturber les agents présents, il a été acté que les personnes qui font du télétravail seront en télétravail ce jour-là. Il y a une vingtaine de personnes qui ne font pas de télétravail. Ces personnes ne seront pas à leur position de tous les jours. Elles seront mises dans un espace où l'on interviendra à la fin du déménagement, un espace pour qu'elles ne soient pas gênées. Le site de Boissy est tout en longueur. Les installations sont assez éparses au sein du site. On les regroupera dans un coin et les déménageurs interviendront petit à petit pour prendre les archives et les cartons. De toute façon, à 16 heures, il n'y aura plus d'agents, donc ils pourront continuer.

Concernant les micro-ondes, j'en ai mis deux au don, mais réellement sur site, il y en a un peu plus. Il y en a quatre. Il y en a deux qui vont être récupérés parce que c'est les mêmes modèles que ceux qui sont ici. Ils vont être installés ici. Il est quand même prévu de rajouter des micro-ondes et d'en remplacer certains parce qu'on a conscience qu'ils s'usent. C'est prévu.

Ensuite, la question de la table de réunion qui va être récupérée et des sièges de réunion. Les sièges de réunion vont être réinstallés au premier étage. Actuellement, la table de réunion ne sera pas réinstallée parce que la salle que l'on crée au niveau du R+1 n'est pas suffisamment grande pour pouvoir accueillir cette table. On va en récupérer une qui est à Champigny en stock. Elle va être stockée parce qu'une table de réunion est toujours utile et en fonction des sites, on pourrait être amené à la replacer. Les tables de dégagement aussi vont être récupérées pour certaines, réinstallées au niveau des frais de santé au niveau du R+1. On en réinstalle quelques-unes et d'autres vont être stockées également parce que c'est toujours utilisé.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On reste quand même vigilants – puisque c'était aussi votre question – sur le fait de ne pas venir casser l'esthétique du site en remettant du mobilier qui serait dépareillé. C'est un point de vigilance d'ailleurs sur le point qui sera évoqué après, parce qu'on sait qu'au bout d'un moment, même quand ça ressemble, ça casse un peu la qualité esthétique des aménagements qui sont les nôtres au Cristolien. Il ne faut pas que l'on détériore ce capital. On a d'autres sites. Est-ce qu'on a fait le tour des questions ? Si vous n'avez plus de questions, je vous propose de passer au recueil de vos avis.

M. ROUCHAUD, CFTC : Madame CASADO, vous n'avez pas répondu à la demande de la CFTC sur le fait de donner une après-midi pour les agents concernés par le déménagement.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Oui, vous avez raison, Monsieur ROUCHAUD. D'abord, je rappelle quand même que les agents qui le souhaitaient ont pu bénéficier d'une visite du site, d'ores et déjà. On a 17 agents qui ont souhaité venir faire le tour du site sur un temps de deux heures, sur leur temps de travail, les parkings, etc. C'était ouvert à tous, mais 17 ont souhaité faire ça. Cela a déjà permis à ceux qui le souhaitaient de prendre connaissance du bâtiment. Par ailleurs, on a quand même un certain nombre d'événements, de choses qui se

passent ici dans le bâtiment, et on n'est pas déboussolés comme dans le cadre de l'arrivée initiale au Cristolien. On est donc plutôt partis sur une option de marquer par une célébration le départ d'une part et puis d'autre part, l'arrivée, d'avoir un petit accueil avec un petit déjeuner, des personnes, etc., les éléments de guide. Mais le bâtiment est déjà connu, pratiqué par un grand nombre d'agents, la preuve en est que seules 17 personnes ont souhaité venir faire des visites. Donc, on n'a pas prévu d'autres dispositifs à ce stade, mais on souhaite quand même marquer l'accueil de ces nouvelles personnes au sein du Cristolien au niveau des équipes. Il y aura donc aussi de la communication interne qui sera relayée pour que chacun leur réserve le meilleur accueil.

Mme LE CORFEC : Le choix de la date d'emménagement, le fait que ce soit un jeudi, c'est une journée où il y a moins de charges. C'est aussi pris en compte par l'équipe d'encadrement pour qu'il y ait un bon temps pour le petit déjeuner et pour s'installer ensuite.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Souvent, on fait des changements et déménagements pendant le week-end puis l'installation le lundi, mais le lundi n'est pas une bonne journée pour les flux. C'est la raison pour laquelle on a choisi de faire le déménagement sur le mercredi et l'installation le jeudi. Est-ce que, cette fois-ci, on a vraiment fait le tour de vos questions ? Désolée pour l'oubli, Monsieur ROUCHAUD, comme on a pris les questions un peu dans le désordre. Je vous propose de passer au recueil des avis. Peut-être que nous allons faire la CFDT sur les deux points, en nous donnant votre avis sur la question de la cession et sur la question du vidage.

Mme LECONTE, CFDT : Concernant la cession, ce sera un avis favorable.

Par contre, pour le vidage, cela entraîne la mise en place du flex office sur le Cristolien, donc ce sera une abstention.

M. SEREMES, CFTC : Pour la CFTC, aussi bien au niveau de la cession que du vidage, ce sera un avis favorable. Nous apprécions l'effort qui est fait au niveau de l'impact financier et environnemental, le don de mobilier est apprécié et la cession semble être favorable à la Caisse, donc avis favorable.

M. MARQUES, CGT-FO : Il semblerait que les modalités pour la vente de Boissy se soient passées de manière plutôt convenable – enfin la future vente – donc ce sera un avis favorable sur ce point-là.

En ce qui concerne les modalités de déménagement et notamment la cession de matériel aux agents, cela nous paraît aussi être des points positifs, donc ce sera un avis favorable également.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous avons un avis favorable à l'unanimité sur la cession et un avis favorable à la majorité sur le vidage, si je ne me suis pas trompée. Merci à tous.

Je vous propose de passer au point suivant. Nous gardons Morgane LE CORFEC parmi nous. Le point suivant concerne différents travaux d'aménagement au Cristolien, plus précisément des travaux concernant trois secteurs que nous avons regroupés dans une même note pour avoir une vision d'ensemble. En quelques mots, Morgane, sans reprendre tout le contenu.

Point 8 : Travaux d'aménagements au Cristolien

Mme LE CORFEC : Depuis qu'on a emménagé au Cristolien, il y a des réorganisations qui se sont faites, des services qui se sont agrandis, qui ont fusionné. On avait plusieurs demandes. On a fait une note groupée pour le réaménagement du service communication qui accueille une nouvelle personne que nous n'étions pas en mesure d'installer. Un regroupement au niveau du pôle d'accompagnement des offreurs de soins où il y a eu une fusion du service au niveau du PRCPS et des délégués. Actuellement, il y a deux personnes qui travaillent toujours au PRCPS et il était nécessaire de regrouper les personnes. Il y a cinq personnes qui vont être intégrées dans ce pôle qui est créé. Enfin, la mission accompagnement santé, la MISAS, a été déjà changé de place en fin d'année parce qu'elle s'était agrandie. Du fait que le service des relations employeurs intègre le premier étage, on est en mesure d'agrandir le service. Ils reviennent donc à leur implantation initiale avec la suppression d'une cloison. Ça va être plus grand. Dans la mesure où il y a énormément d'appels téléphoniques, on installe du nouveau mobilier, identique à ceux de la PFS, avec de grandes niches et des séparateurs plus hauts.

On commence les travaux par le service communication au début du mois d'avril et après, on enchaîne l'aménagement du PAOS durant les travaux du réaménagement du premier étage avec des installations électriques. L'aménagement de la MAS se fera une fois que les correspondants relations employeurs auront intégré le premier étage.

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

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Juste pour mon information, qu'est-ce qu'un *community manager* pour le service communication ? Quelles sont les missions d'un *community manager* ? Quel sera son niveau et y a-t-il un référentiel qui existe pour ce poste ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Un peu comme le point d'avant, on nous demande un avis sur trois réaménagements distincts qui n'ont rien à voir l'un avec l'autre, qui ne sont même pas au même étage. Est-ce qu'on va rendre trois avis ? On peut très bien être pour certaines, et contre d'autres. Après, nous pouvons rendre un tiers d'avis, si vous voulez, il n'y a pas de problème.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Monsieur GIAMBIAGGI, vous souhaitez distinguer dans votre avis, à chaque fois, les trois aménagements, c'est ça ? On peut le faire.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : On peut être pour un et contre un autre.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Distinguons les deux.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : On donne un avis, donc on a le droit de...

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Tout à fait, mais je ne dis pas que vous n'avez pas le droit. Je me retourne simplement vers les collègues. Chacun sera libre de lever ou pas cette option, de prononcer un avis global ou d'identifier.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Ça n'a rien à voir.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Mais j'entends, Monsieur GIAMBIAGGI, je suis d'accord. Je ne conteste pas le fond.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Très bien, on verra avec les autres, alors.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Ça veut dire que vous pourrez émettre un avis distinct sur chacun des points. C'est ce que je veux dire.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Mais ça, c'est la surprise, c'est à la fin.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vais reformuler. Quand nous ferons le tour de table, chaque organisation syndicale aura la possibilité de rendre un avis global ou de venir dire « sur tel projet, mon avis est... »

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : C'est parfait. Très bien. Au niveau du service communication, par rapport au plan, vous réaménagez, mais c'est juste qu'on bouge un peu des bureaux pour mettre un peu de place.

Sur le pôle accompagnement des offreurs de soins, nous ne sommes pas du tout convaincus par la configuration qui est proposée. Nous considérons que ce serait peut-être le bon moment pour mettre une vraie cloison ainsi qu'une porte, ou deux portes éventuellement, peut-être au niveau de deux murs différents. Pour nous, l'aménagement du pôle accompagnement des offreurs de soins n'est pas convenable.

Au niveau de la mission accompagnement santé, c'est étonnant. En octobre, vous les avez bougés et là, vous les faites revenir là où ils étaient avant. Vous enlevez la cloison. Oui, ils ont plus de place. Vous enlevez la cloison parce qu'ils étaient mitoyens avec les correspondants employeurs, mais de la même manière, eux, ils sont encore plus au téléphone que les agents des DNS et là, ce sera encore moins bien insonorisé. Nous considérons que les aménagements pour le pôle accompagnement des offreurs de soins et la MISAS ne sont pas optimaux.

M. SEREMES, CFTC : Je souhaiterais juste une précision sur l'estimation financière pour les travaux au niveau de la MAS. Vous dites que les travaux étaient prévus dans les travaux de BSL. Je voudrais juste le lien entre les travaux de BSL et la MAS.

Mme MARTIN, CFTC : Je voudrais revenir sur le plan de la MISAS. Étant donné qu'on passe beaucoup de temps au téléphone et qu'on a quand même des choses assez confidentielles vis-à-vis des assurés – et je sais qu'en face, nous avons les aides financières – je n'ai pas compris pourquoi on n'a pas mis une cloison. Parce que là, d'après ce que je comprends sur le plan, ça va juste être de petites cloisons insonorisantes, comme on avait déjà. Je sais qu'on dérangeait déjà les aides financières, parce qu'on passait beaucoup de temps au téléphone. On échange aussi beaucoup dans le service, donc je ne sais pas si c'est encore une bonne idée de laisser juste des cloisons.

Par rapport à l'ensemble des travaux, je voulais savoir si vous aviez prévu, pour les services qui étaient autour, que ça pouvait peut-être déranger, cinq jours de télétravail, pour ceux par exemple qui avaient du télétravail, pour éviter de déranger peut-être les autres services autour, le temps des travaux, mais pour les différents travaux, pas forcément que la MISAS.

M. ROUCHAUD, CFTC : Oui, je rebondis sur la page 2. Vous dites que les agents des aides financières et les agents de la MAS auront la possibilité d'effectuer du télétravail ou d'occuper des bureaux vacants. En fait, ce n'est pas très clair. Est-ce qu'un agent aura le choix ? Est-ce que vous donnerez le choix aux agents, par exemple, impactés par les travaux d'être en télétravail permanent pendant la durée des travaux ? Cela me paraîtrait le plus logique s'ils le souhaitent, premièrement.

Deuxièmement, il y a d'autres services qui nécessiteraient des travaux, notamment des travaux de cloisonnage. Je ne vais pas nommer l'étage, mais plutôt le service, ce sera plutôt plus précis pour vous. Je pense notamment aux PAD, aux PE, aux contrôles des prestations au quatrième, où c'est un véritable hall de garde. Les agents passent beaucoup de temps à dire bonjour à toutes les allées et venues. Pour avoir de meilleures conditions de travail, il serait préférable de cloisonner ces services. D'ailleurs, c'est une demande très urgente des agents de tous ces services. Est-ce que c'est dans les tiroirs ? Est-ce que vous envisagez de le faire ? Il y a vraiment des agents qui se plaignent très fréquemment de leurs conditions de travail, puisque quand vous allez au PAD, c'est un vrai hall de garde.

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

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : C'est juste pour compléter. Quand il s'agit de petits services avec une certaine autonomie, il n'y a pas de nécessité qu'ils soient en *open space*. Vous pouvez cloisonner. Cela ne va pas poser de problème lié à leur organisation. Cela va leur faciliter la vie. Ils seront plus au calme, au téléphone, etc. Les agents de la MISAS, ils sont vraiment beaucoup au téléphone. Quand on regarde le plan, l'isolation phonique que vous mettez n'est pas suffisante. En plus, pour l'agent qui est juste ici, le responsable voit derrière, la personne qui passe dans le couloir voit son écran, par exemple. La raison pour laquelle vous les aviez changés de place, c'était pour qu'ils soient plus au calme, en octobre. C'était un peu le but.

Quand vous déplacez un service, vous ne pouvez pas essayer d'anticiper qu'il manquerait de la place un peu plus tard ? Vous faites une organisation. Vous avez besoin d'une place en plus, vous créez une place en plus. Vous pouvez créer deux ou trois espaces en plus. En plus, au deuxième, il y a d'autres endroits où vous pouvez mettre des gens. Nous, on trouve vraiment dommage – en plus, cela coûte un peu d'argent à chaque fois – de déplacer et de redéplacer cinq mois après, juste pour une place. En plus, j'y suis allé dans ce service, il y avait peut-être moyen d'en rajouter une, d'une manière ou d'une autre, là où ils sont actuellement. Ils sont bien actuellement. Ils sont beaucoup plus au calme que là. Là, cela va être la même chose, ils vont être dérangés. Ils vont, eux aussi, déranger.

De la même manière, pour les DNS, la configuration que vous proposez, si j'ai bien compris, vous faites un petit mur d'un côté et un panneau suspendu. Mais tout au milieu, il y a un grand espace, là où actuellement vous aviez mis des espèces d'armoires de hauteur moyenne. Il y a les fauteuils, mais au milieu, il y a des armoires. Vous voyez ? On y passe souvent, pour aller en 3B3. On connaît. Et là, on voit le plan. Il y a un grand espace. Cela ne va pas être pratique pour eux. C'est aussi un service qui se suffit à lui-même. Il n'y a pas de justification de faire un *open space* pour eux, alors que vous pouvez cloisonner partiellement ou totalement sans aucun problème.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous allons peut-être commencer par ces questions. Globalement, sur les questionnements, on a une vigilance sur le côté réduction du bruit, etc., avec les panneaux acoustiques – vous l'avez relevé –, avec le mobilier spécifique de la PFS que l'on va mettre au niveau de la MAS. En revanche, on ne souhaite pas et on ne peut pas cloisonner dans certains cas. En effet, certaines zones sont interdites de cloisonnement pour des raisons de sécurité dans le Cristolien. D'autre part, on ne le souhaite pas parce qu'on ne souhaite pas reproduire visuellement, dans le bâtiment, des couloirs avec des cloisons fermées, des choses très refermées. Cela ne correspond plus, aujourd'hui, à ce que l'on a envie de porter comme dynamique d'équipe. Par rapport à votre question, non, on n'ira pas cloisonner plus en

avant. En revanche, on essaie de prendre en considération les impacts métiers et de réduire ces nuisances par des dispositifs de captage de bruit, les cloisons acoustiques, du mobilier adapté, etc.

M. ARNAUD, Direction : Sur le volet sécurité incendie, ce n'est pas une lubie non plus de la Direction. Il y a la dimension fonctionnelle que vient d'exposer Céline dans laquelle elle rappelle que ce n'est pas une volonté de se refermer et de fonctionner comme on fonctionnait à B2. On ne veut pas reproduire ce modèle-là. Par ailleurs, on n'en a pas le droit. Sur des compartiments qui sont supérieurs à 300 mètres carrés, il faut que l'on ait 50 % de passages ouverts d'un bout à l'autre du bâtiment pour la circulation de l'air en incendie.

On en a beaucoup parlé au moment de l'emménagement au Cristolien. On ne peut pas cloisonner comme on le veut. Avant de pouvoir cloisonner, il faut soumettre ça à un bureau de sécurité incendie qui refusera en ventilation naturelle que l'on vienne refermer partout. Pourquoi peut-on le faire dans certaines zones ? C'est parce que dans certaines zones, on est en deçà des 300 mètres carrés en cloison coupe-feu. On passe une cloison coupe-feu, on est en dessous des 300 et dans ces zones-là, on peut cloisonner davantage. C'est pour ça que les endroits cloisonnés, on les a mis à certains endroits. Par contre, sur les grands *open space*, on a l'obligation de les conserver comme ça.

Mme TRAORE, CGT-FO : Je voulais juste réagir par rapport à vos propos, Monsieur ARNAUD. Effectivement, vous mettez beaucoup en avant le souci de la nuisance dans les différents *open space*. Effectivement, au niveau sécurité, vous ne pouvez pas faire tout ce que vous voulez. Mais justement, il y a pas mal de nuisances sonores, souvent, sur les grands *open space* et il n'y a eu aucune solution donnée. C'est une question un peu CSSCT, mais est-ce que vous y réfléchissez ? Il n'y a aucune solution qui a été donnée par rapport à ça.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est ce que je disais en première partie de l'intervention. On ne dit pas « circulez, il n'y a rien à voir, il n'y a pas de souci ». On travaille sur le mobilier, on travaille avec les panneaux acoustiques de captage qui permettent cette circulation de l'air évoquée, tout en venant réduire les sons et créer une isolation visuelle pour obtenir des espaces qui restent des espaces d'équipe. On évoquait encore tout à l'heure les questions du revêtement. On ne veut pas recréer de la nuisance avec du revêtement qui soit trop sonore. On partage ce souci. Au niveau des équipes que l'on réaménage, on va venir racheter du mobilier de type PFS qui permet d'accroître cette isolation de la personne qui est en ligne au téléphone. C'est justifié sur des métiers à forte intensité téléphonique. C'est du mobilier coûteux que l'on ne peut pas généraliser. Ce sont des points que l'on souhaite vraiment traiter. Je ne relance pas le débat, mais ce sont des points que l'on souhaite aborder sous l'angle des projets de bureaux dynamiques, pour voir si l'on arrive à créer des espaces acoustiquement plus calmes pour certaines activités. Ce sont des choses qu'il va falloir faire vivre. On a cette préoccupation.

Je pense que les mesures que l'on prend aujourd'hui en termes d'achat de mobilier et d'achat d'équipement sont de nature à améliorer ce confort. Après, que cela ne soit pas suffisant pour un certain nombre de personnes, malheureusement, je pense que ce sera toujours le cas, mais c'est une vraie préoccupation de notre part.

Mme TRAORE, CGT-FO : Il y a parfois de vraies nuisances sonores. C'est une préoccupation pour vous et pour nous, j'espère que l'on trouvera une solution.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On pourra aussi toujours en reparler, mais certaines fois, ce sont des nuisances de passage, de circulation. Ce sont aussi des gens qui parlent entre eux.

Mme TRAORE, CGT-FO : Il y a de vraies nuisances sonores dans les faux plafonds, des espèces d'aération qui sont très fortes.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : La ventilation qui souffle trop fort et qui fait du bruit ?

Mme TRAORE, CGT-FO : Dans les couloirs, dans les passages, il y a de vraies nuisances sonores. Je n'ai pas l'impression qu'il y a de vraies solutions. Cela doit être au-dessus des faux plafonds. C'est quelque chose qui est très fort.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Comme ici, peut-être.

Mme TRAORE, CGT-FO : Oui, notamment au deuxième étage, au niveau de l'aile B, vers le pôle accès aux droits. Au moment où vous entrez dans le couloir pour arriver sur l'*open space*, vous avez une grosse nuisance sonore.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Cela, il faut que l'on voie, parce qu'on n'avait pas eu de retour. On avait identifié que l'on avait un problème de soufflerie sonore ici, dans les salles des séminaires. Vous le savez, c'est infernal, on ne s'entend plus parler. En revanche, je n'avais pas encore eu de remontées sur des dispositifs gênants comme cela dans les étages. On prend pour voir si on peut venir régler cela.

Si jamais il y a d'autres situations comme cela qui sont d'ordre matériel, il faut que les personnes les fassent remonter par le biais de MAID ou autre chose. Ce n'est pas pour se plaindre. C'est juste pour signaler aux équipes techniques qu'à tel endroit, il y a une ventilation. Bien sûr, quand on ne fait que passer à l'endroit, ce n'est pas gênant. En revanche, quand on est installé en poste de travail à proximité, je comprends tout à fait que cela puisse être des choses qui soient gênantes si ce niveau sonore n'est pas réduit. N'hésitez pas, si d'autres choses vous remontent de la part des équipes, à leur dire de venir le tracer par un MAID pour que l'on puisse régler le problème. Là, on l'a noté.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : J'ai l'impression qu'à la base, le Cristolien a été construit de telle manière que ce soient des *open space* partout. Et après, petit à petit, vous cloisonnez ou pas. J'ai l'impression que, du coup, vous êtes en difficulté par rapport au fait que, de base, c'était pour que ce soit 100 % *open space*.

M. ARNAUD, Direction : Sur l'histoire du Cristolien, quand on nous a vendu l'immeuble, il était entièrement en ventilation naturelle. Tout le monde, y compris le PRECI et la CNAM, nous a dit « c'est super, c'est ce qu'il y a de plus souple dans l'aménagement ». Quand on a commencé à avoir les premiers plans, ils ont été systématiquement refusés parce qu'il y avait trop de cloisonnements. On nous barrait tous les bureaux individuels. Tout ce qui peut exister aujourd'hui comme cloisonnement était systématiquement barré pour des raisons de sécurité incendie. Ce qui fait que nous avons été obligés de recréer des choses qui n'existaient pas dans les plans, qui sont ces fameux compartiments coupe-feu qui sont les portes un peu plus lourdes de passage entre certaines zones. Vous le voyez, elles sont beaucoup plus lourdes, et on a des cloisons qui sont plus épaisse. C'est le cas aussi sur la partie arrière du bâtiment, du côté de la salle du Conseil par exemple, où l'on a une cloison coupe-feu qui fait tout le long. Ce sont des

travaux supplémentaires que l'on a financés parce que, sinon, on ne pouvait pas cloisonner du tout. On a trouvé un compromis avec des zones dans lesquelles on peut le faire et d'autres sur lesquelles on ne peut pas le faire. Sur les grandes zones, aujourd'hui, en termes de sécurité incendie, on pourrait faire des petites choses, des bureaux, etc., mais de grands couloirs, ce n'est pas possible. C'est un compromis au niveau du Cristolien.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Pour clôturer ces questions de cloison, Monsieur GIAMBIAGGI, au niveau du service des offres de soins, on a une cloison et une autre qui est acoustique. La cloison, on ne la crée pas. Elle est existante. On ne crée aucune cloison. Elle est déjà existante. On ne cloisonne pas. Sur le principe, on ne crée pas des cloisons. C'était juste pour clarifier. On la conserve simplement. Sur le plan, en violet, c'est la cloison acoustique.

Nous allons reprendre le fil des questions, cette question des cloisons ayant été, je pense, traitée. Il y avait la question sur le référentiel emploi, le *community manager*. C'est ce qu'on va essayer de chercher. Le référentiel emploi, c'est le référentiel de chargé de communication actuel. On souhaite avoir quelqu'un qui soit plus compétent dans le management des communautés. C'est ça, le *community management*. Ce sont des éléments de spécialisation dans la communication sur tout ce qui est réseaux sociaux, etc. Ce ne sont pas des compétences que l'on avait aujourd'hui en interne, développées en tant que telles. Il y a des formations qui se font là-dessus. L'objectif est de pouvoir attirer quelqu'un qui soit sur ces profils pour pouvoir travailler sur toute la communication extérieure de la Caisse sur les réseaux sociaux, etc.

Les estimations des travaux, ce n'est pas très heureux, excusez-nous, Monsieur SEREMES, parce que c'est une coquille. Comme c'étaient des demandes des services que l'on avait depuis un moment et que ce sont des petits travaux, dans le cadre des devis que l'on a fait faire, on l'a intégré dans les travaux que l'on va faire au premier étage, puisque ça se fait à peu près au même moment, pour ne pas repayer une entreprise, puisqu'à chaque fois vous avez le forfait de déplacement, etc. Du coup, nous ne sommes pas en mesure d'isoler le coût. On vous dit sur quoi on l'a imputé budgétairement, mais on n'est pas en mesure de vous le chiffrer. C'est vraiment du « pas grand-chose », puisque ce sont des petits ajustements. Si vous souhaitez vraiment avoir l'estimation, on pourra essayer de vous la donner. Effectivement, c'est une note pour nous plus tard. Il faut que l'on distingue la mécanique interne de regrouper certaines choses et celle de donner une visibilité sur l'impact financier des travaux.

Question sur les services aux alentours, sur la possibilité de télétravailler. Dans la note, effectivement, cela a bien été prévu pour le service aides financières. À ce jour, on n'a pas identifié de gêne pour d'autres services dans le cadre des différents travaux. Sur la Communication, c'est fermé, donc il ne devrait pas y avoir de nuisance. Bien entendu, comme ça se passe à chaque situation de travaux, si jamais il y avait quelque chose que l'on n'avait pas identifié, libre aux *managers* des équipes à côté de donner un peu de souplesse s'ils estiment que c'est nécessaire, qu'il y a une nuisance. Nous n'avons pas identifié d'autres nuisances à ce stade, car nous sommes sur de petits travaux d'aménagement. C'est la raison pour laquelle on les avait regroupés.

Mme LE CORFEC : Le temps des travaux, les agents de la MISAS seront toujours dans l'ancien emplacement. Ce n'est donc que le service des aides financières qui sera impacté durant les travaux. À côté, c'est vide.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Sur le fond, à chaque fois, nous avons prévu la possibilité d'être en télétravail, ou de se repositionner sur des postes de travail disponibles à proximité ou dans un endroit pré-identifié. Monsieur ROUCHAUD, vous posez la question de laisser le choix aux agents. Oui, laisser le choix dans la mesure où ils sont en mesure de télétravailler sur leur activité. C'est comme toujours. S'ils sont télétravailleurs et qu'ils sont en mesure de télétravailler sur leurs activités sur 100 % de leur temps, il n'y a pas de sujet. En revanche, si ce sont des personnes qui sont encore accompagnées ou si ce sont des personnes dont une partie de l'activité n'est pas télétravaillable, on est sur un repositionnement ailleurs. C'est du sur-mesure au niveau de l'équipe par les *managers*.

Monsieur GIAMBIAGGI, on a pris la remarque sur le caractère itératif des déplacements pour les équipes de la MAS. Au moment du premier déplacement, il faut garder en tête que l'on ne connaissait pas encore le fait que le service de Relations employeurs allait bouger et libérer ainsi de l'espace. On a essayé de parer au plus pressé, sans coûts. On n'a pas réalisé de travaux. Ce sont simplement des questions de déplacement. On essaie de garder une certaine réactivité et de ne pas tout bloquer en attendant d'avoir une vision complète. Malheureusement, parfois, cela conduit à faire des petits allers-retours, mais ce n'est pas quelque chose que l'on souhaite trop faire. On essaie de trouver un juste niveau d'équilibre.

Madame LECONTE, on a oublié une question ou c'est une nouvelle question ?

Mme LECONTE, CFDT : Une nouvelle question s'il vous plaît. J'aurais besoin de votre aide, si cela ne vous dérange pas, par rapport aux annexes. On a six annexes. Je pense qu'il y a des doublons, à ce que j'ai cru comprendre.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Normalement, vous avez à chaque fois avant et après. Vous avez trois lieux, donc trois plans cibles et trois plans existants. Est-ce qu'on s'est trompé dans les envois et que l'on a envoyé deux fois la même ? Je n'ai pas vérifié.

Mme LE CORFEC : Non, normalement, le deuxième plan a été renvoyé, signé par le Dr HURSON.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Non, on ne l'a pas renvoyé.

Mme LECONTE, CFDT : C'est pour cela que je vous pose la question.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Tout a été signé, mais un des plans a été envoyé sans les signatures. On s'est trompé. On ne l'a pas renvoyé puisque c'est la même chose.

Mme LECONTE, CFDT : D'accord, parce que là, je n'ai aucune signature du médecin du travail.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Oui, mais tout est signé. C'est une erreur dans l'envoi. C'est pour ne pas rajouter de la confusion parce que sinon, j'aurais eu une question : « du coup, ceux que vous nous avez renvoyés, est-ce que ce sont les mêmes ou pas ? » Sachez que tous les plans sont bien signés par le médecin du travail. Je n'ai pas voulu refaire un envoi « annule et remplace ». On est sur le même contenu. Les plans sont, si vous le souhaitez, à votre disposition pour comparer. Quand il n'y a pas de modification, autre que formelle, cela ne sert à rien. Est-ce qu'il y avait d'autres questions ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Dans le cadre de rendre un avis, peut-être tout de suite, peut-être un peu plus tard, vous allez appliquer strictement ce qui est sur le plan ? On a formulé un

certain nombre de remarques par rapport aux aménagements. Est-ce que vous allez rester sur ces plans-là ? Est-ce que vous projetez de faire des modifications au regard des conversations que l'on vient d'avoir ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Sauf erreur de main à part, les échanges étaient relatifs aux cloisons. On ne souhaite pas évoluer sur ce point-là. On ne peut pas et on ne le souhaite pas.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Donc, ni mettre des panneaux acoustiques en plus, ni les mettre plus grands ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Ça si.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Quand est-ce que l'on aura les plans définitifs, s'il vous plaît, de ce que vous voulez vraiment mettre en place ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Redites-moi où vous souhaitiez avoir des cloisons.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Alors, je répète ce que j'ai dit tout à l'heure. Au niveau de la communication, de toute façon, ils sont déjà cloisonnés. Je précise qu'à la base, en septembre 2020, ils n'étaient pas cloisonnés.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Si on a cloisonné, c'est que l'on pouvait.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Oui. Vous avez pu, tant mieux pour eux. Très bien. Pour nous, il n'y a pas de souci avec le service de communication. On trouve même ça mieux. Ensuite, on réitère. Au niveau de la MAS, il n'y a même pas un bout de cloison. Il y a deux panneaux acoustiques qui, à notre sens, ne sont pas suffisants. Pour nous, la MAS, ce n'est pas suffisant.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Sur la MAS, nous avons prévu deux cloisons acoustiques. On ne peut pas cloisonner complètement. On ne cloisonnera pas. Il faut que l'on garde un espace de circulation. Du coup, pour bien formuler, vous estimatez que la taille des panneaux acoustiques est insuffisante.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Pourquoi ne pas cloisonner ? Mais pas sur toute la longueur ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Non, on ne peut pas cloisonner. Je ne vais pas refaire le débat.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Même dix centimètres, vous ne pouvez pas ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Non, on ne va pas cloisonner. J'essaie juste de formaliser les éléments.

Comme vous m'avez demandé s'il y aurait des modifications, j'essayais de savoir quelle était, au regard de cet élément de cadrage, la modification souhaitée. Est-ce que c'est une question de taille des panneaux acoustiques ? Je pense qu'à ce niveau-là, on peut peut-être voir pour élargir la longueur. On n'a pas commandé les panneaux ? On n'a plus de marché ?

Mme LE CORFEC : On n'a plus de marché au niveau des panneaux acoustiques. On a un souhait de changer les prochains panneaux pour qu'ils ne descendent plus du plafond et qu'ils ne soient plus fixés au sol parce que ça s'arrache.

Il y a pas mal de panneaux qui existent sur le marché. On est en train de faire des recherches pour trouver quelque chose qui corresponde aux besoins et que l'on puisse passer un marché, mais vraiment sur cette partie acoustique. Pour votre information, au niveau de l'Île-de-France, il y a un marché mobilier.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On n'a pas encore commandé les panneaux. On est en recherche d'un nouveau prestataire pour pouvoir faire cette commande. Donc on peut intégrer éventuellement des éléments de souhaits sur la taille des panneaux ou autre chose. Ce que disait Morgane, c'est que l'on ne souhaite plus des panneaux fixés ou accrochés tels qu'aujourd'hui, parce qu'ils se font arracher. On est plutôt sur aujourd'hui des modèles de panneaux qui sont posés et stables sur le sol, mobiles. Dans le cadre d'un déménagement, cela ne nécessite pas des travaux d'infrastructure. Donc, pas des panneaux qui lévitent, mais des panneaux posés.

Si vous avez des éléments de recommandation en termes de tailles de panneaux qui devraient être un peu plus grands, vous étiez sur la MAS par exemple, peut-être qu'il faut que l'on aille sur quelque chose qui couvre un petit peu plus largement les deux bureaux. Ça, on peut le prendre en considération, pour répondre à votre question, Monsieur GIAMBIAGGI.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Juste un petit commentaire à faire. Franchement, si un jour vous avez un poste à l'organisation, Antoine, il est trop fort sur tout ce qui est plans. Franchement, moi, les plans, je ne comprends rien. Il est trop fort.

M. ARNAUD, Direction : Il y aurait un conflit d'intérêts sur la CSSCT.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : J'entends sur la MAS. Monsieur GIAMBIAGGI, je me permets de reformuler. Vous étiez sur le sujet de pouvoir éventuellement, a minima, élargir un peu la taille des panneaux d'isolation, c'est ça ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Si vous voulez, on formule une remarque et après au final, il faut que l'on donne un avis. Si vous souhaitez revoir un peu, on aimerait bien voir les plans et après, on formulera notre avis.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Ça ne changera pas fondamentalement les plans. Je vous parle juste du fait de rechercher peut-être un panneau acoustique qui soit un peu plus large que prévu.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : D'accord, ça va changer le plan.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Du coup, on va faire simple, Monsieur GIAMBIAGGI, on ne change rien. Donc, vous rendez un avis sur la base des plans en cours. C'est une façon de terminer le débat. Allez-y sur les DNS.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Au niveau de la MAS, ça va redevenir un peu comme avant. Au niveau des DNS, ça a beaucoup changé parce que vous enlevez les armoires qui obstruaient de manière assez satisfaisante la vue des personnes qui passaient, etc. Vous aviez aussi, de part et d'autre, des fauteuils rouges et bleus. En fait, ils n'étaient pas si mal. Et là, on considère qu'ils ne sont pas bien.

Mme LE CORFEC : Ils n'en étaient pas satisfaits. Ils ne souhaitent plus avoir ces fauteuils au niveau du service. Ils ne les utilisaient pas. Oui, ça faisait une séparation. Là, une cloison acoustique est mise sur le plan. On a volontairement mis les armoires sur le côté pour avoir cet

espace. Néanmoins, l'armoire, c'est du mobilier. On peut – c'est ce qu'on a vu aussi avec le service – remettre les armoires ici pour réduire. Mais on ne pourra pas mettre les trois comme ça parce que le passage sera trop réduit.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Est-ce qu'on a fait le tour des questions ? Je vous propose de passer au recueil des avis. Vous avez la possibilité d'émettre un avis différencié sur les trois aménagements ou un avis groupé.

Mme LAHLOU, CFDT : Ce sera un avis favorable pour la CFDT, pour tous les aménagements. Merci.

M. SEREMES, CFTC : Pour la CFTC, nous notons de nouvelles embauches, des espaces de travail optimisés. Ce sera donc un avis favorable.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Pour Force Ouvrière, vous étiez en train d'envisager une alternative pour les deux aménagements en question. On souhaiterait donc, si c'est possible, avoir le plan de ce que vous proposez finalement et on rendra un avis motivé ultérieur, quoi qu'il arrive, même si vous n'êtes pas de bonne humeur par rapport à ça.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On en reste sur ce plan, Monsieur GIAMBIAGGI, donc je vous remercie de bien vouloir rendre un avis.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Dans ce cas-là, on vous fera un avis motivé sous un mois.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Très bien. On diffère les installations d'un mois pour les équipes. Nous sommes sur un avis différé pour FO. Je vous remercie. Merci Morgane.

Point 9 : Déploiement de l'outil de gestion des temps Chronotime

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous accueillons Alice DUCHER pour la présentation sur le déploiement de Chronotime.

Mme DUCHER : Chronotime est, comme son nom l'indique, un logiciel de gestion du temps qui a vocation à remplacer Chronogestor et sur lequel vous avez déjà reçu un premier niveau d'information en août 2022. Cela a pris un certain temps. C'est un projet de plusieurs années. Il reprend nos règles de gestion, nos protocoles d'accord, etc., mais c'est aussi un projet régional. Il y a un niveau socle de gestion, socle commun, régional, et il y a un niveau de spécificité locale qui reprend nos modes de fonctionnement, CPAM 94. C'est une note de onze pages qui est assez détaillée. Ce sur quoi je voulais insister, c'est que l'on a souhaité, sur cet outil de simplifier un certain nombre de choses. Cela se traduit par l'introduction de nouvelles fonctionnalités de type badgeage au fil de l'eau pour les HS ou pour le télétravail versus la manipulation a posteriori. Cela se traduit par le fait que tout le monde puisse badger sur Chronogestor, y compris certaines catégories de personnel qui n'étaient pas incluses aujourd'hui dans le badgeage, comme les personnes qui sont en mi-temps thérapeutique ou, pour une raison qui m'échappe, les personnes qui sont salariées des PMI. Cela se traduit aussi par le fait que l'on verra le solde réel des RTT au fil de leur acquisition et plus un gros bloc en début d'année, ce qui est généralement, pour un certain nombre de salariés, des créances à la fin de

l'année, puisque des gens posaient des RTT qu'ils n'avaient pas acquis. Cela se traduit par ce type d'éléments. C'est un outil fiable et qui correspond à la réalité.

Le deuxième élément de principe est que chacun est responsable de son compteur. Cela veut dire que les managers ne pourront pas saisir d'absence pour le compte des collaborateurs de leurs équipes. Concrètement, si vous ne saisissez pas vos absences avant de partir en congé, le compteur est bloqué. Cela veut dire aussi qu'il n'y aura plus de décompte automatique, par exemple, quand on ne saisit pas sa pause méridienne. Aujourd'hui, il y a des gens qui ne saisissent pas leur pause méridienne, il y a un décompte automatique qui se fait. Il n'y aura plus cela. Cela veut dire aussi que l'on ne pourra pas agir sur son propre compteur en validation. Cela a l'air logique, mais ce n'était pas forcément un truc qui était techniquement paramétré dans Chronogestor. Ce sont des éléments assez importants.

C'est logique, mais il y a des gens qui ont un double profil. En fait, le double profil n'existe pas. Ce sont un peu les principes conducteurs.

Je vais peut-être insister sur la question de l'accompagnement. Il n'y a pas de changement de fonctionnalité. Le protocole d'horaires variables ne bouge pas, ce sont toujours les mêmes règles. En revanche, c'est une nouvelle ergonomie, ce ne sont pas les mêmes boutons, cela ne ressemble pas au précédent. C'est donc un changement assez important sur un outil qui concerne l'ensemble du personnel, tous les jours. Une série de webinaires va donc être proposée à l'ensemble des salariés, sur plusieurs dates différentes, pour que ceux qui ne sont pas là tel jour puissent participer à un autre. Une fois n'est pas coutume, je propose que l'on imprime un certain nombre de supports triptyques. Ce ne sera pas « développement durable », mais je me propose d'imprimer, et je vais même aller plus loin, peut-être en couleur.

M. MARQUES, CGT-FO : Je suis scandalisé par ce que j'entends.

Mme DUCHER : Moi-même, je me scandalise. Néanmoins, comme il y a des boutons de couleur, si on imprime en noir et blanc, j'ai peur que cela ne touche pas son objectif. L'idée générale, c'est que cela se passe bien. Il y aura des webinaires. On laissera aussi du papier parce qu'on sait que quand les gens sont sur site, c'est plus simple de consulter un petit document. On essaiera de faire un truc comme cela.

Pour les managers qui ont des fonctionnalités un peu plus nombreuses, il y aura des sessions d'information un peu plus longues, d'une heure et demie, en première intention pour tout le monde, sur plusieurs dates. Comme ce sera une formation commune à l'ensemble des caisses, le prestataire sera en distanciel, mais nous ferons venir les managers en présentiel dans la salle de séminaire avec l'équipe de la GAP qui sera là et prête à répondre aux questions au présentiel.

Par ailleurs, quelques mois après le déploiement de l'outil, on fera partir un petit sondage pour organiser des petites formations, plutôt en groupe de 10-12, pour les managers qui rencontreraient encore des difficultés résiduelles sur certaines fonctionnalités. Ce ne sera pas le cas de tous, mais on sait qu'il n'est pas impossible que pour certains, il y ait besoin d'un temps un peu plus dédié sur le sujet. Ce sera plutôt quelques mois après, pour que chacun puisse s'approprier l'outil et identifier là où il a besoin d'un peu plus d'accompagnement.

La dernière chose à dire, c'est peut-être la plus importante, la bascule effective est prévue le 3 juin, qui est le premier jour de la nouvelle plage. C'est plus simple pour des raisons de crédit/débit. Voilà ce que je pouvais vous dire.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : En page 1, il y a le nom de deux prestataires, un prestataire régional et un prestataire national. Au final, avec qui travaille-t-on ? Si j'ai bien compris, les caisses d'Île-de-France – 92, 93, 94, 77 et la CRAMIF – faisaient appel à un prestataire, Inetum, mais en parallèle, il y a eu un marché national et c'est le nom d'un autre prestataire. Est-ce que la CNAM nous demande de changer ou est-ce que l'on garde Inetum ? Est-ce que l'on passe avec Incotec ? Quel est le nom du prestataire ?

Mme LECONTE, CFDT : En page 2, pour la reprise des données, je pense qu'il y a une petite coquille. Il est marqué : « Les calendriers d'absence de 2024 seront importés de Chronogestor vers Chronotime ». Je pense que c'est Chronotime.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Ce serait assez logique.

Mme LECONTE, CFDT : On est d'accord. « Les compteurs horaires seront apportés à la date du 3 juin 2024 et seront arrêtés à la date du 2 juin au soir ». Est-ce que l'on pourrait avoir une petite explication, s'il vous plaît ?

Concernant la page 4, le profil manager, « réaliser des requêtes », à quelles requêtes pensez-vous, la finalité ? Est-ce qu'éventuellement, les requêtes seraient en lien avec le télétravail pour calculer le nombre de jours de forfait utilisé ? Qu'en est-il exactement ? Est-ce qu'il y aura une alerte pour les salariés qui n'ont pas pris leur 128 ? Est-ce qu'il y aura des requêtes sur le temps ? Ça concerne les managers, mais est-ce qu'il sera possible pour les salariés de requérir pour obtenir le nombre de jours auxquels ils pourraient prétendre aux tickets restaurant ? Il est toujours un peu complexe pour les agents de savoir à combien de tickets restaurant ils ont droit. On avait entendu dire qu'avec le Chronogestor, on ne peut pas le faire, mais que sur la prochaine application, il y aurait une possibilité. Qu'en est-il exactement ?

« Le profil gestionnaire horaire qui permet de réaliser les actions suivantes ». Est-ce que l'on pourrait avoir les critères ? Par rapport aux validations auprès des managers, comment les salariés seront informés de la personne gestionnaire ? Est-ce qu'il y aura aussi une possibilité de communiquer encore aux salariés leur gestionnaire ? Des fois, ils ne savent plus, ou alors faire de nouveau une petite communication.

En page 6, sur les formations et accompagnements des utilisateurs, « cinq sessions de webinaire de 45 minutes animées par le prestataire seront organisées dans les jours précédents le déploiement ». Est-ce que ce sera une obligation ? Faut-il que chacun suive cette formation ? Pour l'instant, ce sera tout.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : J'ai juste deux questions. Je suis en haut de la page 4 « visualiser le planning de l'équipe ». Est-ce que ce sera le synoptique de mon équipe, comme on l'a actuellement, ou est-ce que ce sera plus élaboré ? J'aimerais avoir des précisions sur le planning de l'équipe, ce que c'est.

Ensuite, toujours en page 4, j'ai une question qui concerne les mandats. On a une fonctionnalité – qui n'existe pas sur Chronogestor – qui est un peu embêtante. On ne peut pas mettre un code, deux dates extrêmes et avoir notre compteur pour chaque absence liée au mandat. Est-ce qu'on aura cette possibilité dans Chronotime ? Par exemple, pour vérifier combien d'heures de crédit j'ai utilisé, il faut que j'aille manuellement dans le petit H et, après, que je fasse mon calcul. Il n'y a pas la fonctionnalité où l'on met un code, un début et une fin et il donne le nombre

d'heures sur le début et la fin. On aimerait savoir si cette fonctionnalité est disponible, parce que ce serait vraiment très pratique pour nous.

N'avez-vous pas la possibilité de nous montrer ? On a un petit triptyque qui montre plus ou moins la tête que ça. Mais là, vous n'êtes pas en mesure de nous faire une présentation de l'outil ? D'accord. C'est dommage, pour l'avis, ça aurait été bien.

M. SEREMES, CFTC : Je ne reviendrai pas sur la petite coquille en page 3 sur Chronotime et Chronogestor. Je ne suis pas revenu dessus. Est-ce qu'on garde la possibilité de badger manuellement, en cas d'oubli ou de problème technique ?

En page 6, on a la capture d'écran pour « Je badge ». Il y a « départ mission, retour mission ». Est-ce qu'on garde quand même la possibilité de saisir une mission en journée ou demi-journée, au lieu d'un départ ou retour de mission ? Parfois, on peut être, surtout à l'accueil, en mission en demi-journée ou journée complète.

Vous disiez qu'en cas d'oubli de la pause méridienne, il n'y a plus le décompte automatique des 30 minutes. Comment cela se passe dans ce cas-là ? Est-ce que le compteur est bloqué ou est-ce qu'on est obligé d'intervenir après ? Merci.

M. ROUCHAUD, CFTC : Mon avis général dans ce projet, c'est qu'on aurait très bien pu continuer avec Chronogestor. Il n'y avait pas d'urgence pour passer à Chronotime. Dans Chronotime, on retrouvera l'intégralité des possibilités de fonctions de Chronogestor. La seule nouveauté, c'est qu'apparemment – peut-être que je me trompe, je ne suis pas en mission – quand un DAM va voir un docteur un après-midi, il met « mission » et cela lui fait son après-midi puisqu'il est censé aller voir un docteur. Il n'y a pas de bouchons, il rentre un peu plus tôt que d'habitude chez lui, cela lui fait son après-midi. Avec Chronotime, il va falloir indiquer l'heure de retour de sa mission. Si la circulation est fluide et qu'il rentre un peu plus tôt que prévu, il va falloir peut-être qu'il reporte son temps. Est-ce qu'on va lui valider quand même son après-midi s'il est rentré un peu trop tôt ? La question a son intérêt. Aujourd'hui, dans Chronogestor, on met tout simplement en mission. Cela lui fait l'après-midi ou éventuellement la journée, je ne sais pas, en fonction de la mission.

Là, on va demander aux gens d'être précis, à quelle heure il est revenu. Cela va-t-il induire de récupérer le temps s'il est rentré un peu trop tôt ? J'aimerais rajouter une précision. Il est indiqué, page 1, que cet outil a vocation à harmoniser la gestion des temps sur le plan régional. Ce n'est pas tout à fait vrai parce qu'il faut quand même préciser que j'ai des contacts à la CRAMIF qui me font des retours. Les horaires ne sont pas les mêmes, donc il n'y a pas vraiment une harmonisation des horaires. Ils peuvent arriver jusqu'à 10 heures et ils peuvent partir dès 15 h 30. Si on est précis, on est précis. Ce n'est pas vraiment une harmonisation des horaires. Je pense que c'est mal formulé. Il faut le dire autrement.

Mme HAMMOU, CGT-FO : J'avais une question, mais je voulais rebondir sur ce que disait Florent. « Mission », tu n'es pas obligé de mettre en unité jour. Tu peux mettre des heures. Il m'arrive d'être en mission et d'avoir plus d'une journée et je mets vraiment mes horaires de mission.

En page 3, « Saisir ses jours prévisionnels de télétravail pour les salariés en télétravail forfaitaire ». Aujourd'hui, sur Chronogestor, on ne monte pas nos jours prévisionnels de télétravail quand on est en forfait. C'est à l'appréciation du responsable. Cela dépend du

fonctionnement du service. Chez nous, on pose un peu comme on veut. On a un planning entre nous. Mais cela va-t-il obliger les cadres au forfait à poser leurs prévisions sur Chronotime ? Parce que saisir ses jours prévisionnels, ça m'inquiète un peu.

M. MARQUES, CGT-FO : J'ai supposé que Chronogestor était hébergé en interne pour ma question. Je voulais savoir si c'était le cas. Oui, donc ma question était : est-ce que réellement une solution externe vous paraît plus sûre qu'une solution en interne ? Notamment par rapport à la protection des données.

Ma deuxième question. Si j'ai bien compris, on sera sur la même entité informatique – je ne suis pas un expert – plusieurs caisses ensemble. Je voulais savoir qui allait avoir accès à toutes ces informations. Est-ce que la CPAM du 94 a accès aux données de connexion des agents de la CPAM 94 ou est-ce que certaines personnes d'autres caisses ou même la CNAM peuvent avoir accès à ces informations ?

Mme TRAORE, CGT-FO : On voit dans la note que Chronotime est un site Internet. Est-ce que tous les agents de la Caisse ont accès à Internet ? Je me faisais la même réflexion que Monsieur MARQUES au niveau de la protection des données du fait que l'on passe par Internet.

Je voulais attirer votre attention sur les mots que vous utilisez, notamment le badgeage des horaires en télétravail et le badgeage en horaires de travail. Quelle est la différence ? Quoiqu'il arrive, qu'on soit sur site ou en télétravail, on est au travail, donc je n'arrive pas à faire le distinguo entre les deux. Pourquoi est-ce que l'on devrait badger différemment quand on est en télétravail ou quand on est sur site ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On va répondre, mais c'est un badgeage deux en un.

M. SEREMES, CFTC : Vous précisez que pour se connecter, chaque salarié devra s'identifier par un identifiant et un mot de passe. Est-ce qu'il faudra le ressaisir à chaque fois ou pourra-t-on l'enregistrer ? Est-ce qu'il ne s'agira pas d'un mot de passe qu'il faut modifier tous les six mois ? Un nouveau mot de passe à retenir parmi tous ceux que l'on a déjà. Merci.

Mme OUCHENE, CGT-FO : Sur l'outil Chronotime, pour les personnes qui sont en mi-temps thérapeutique ou mi-temps invalidité, aujourd'hui, elles sont toujours sur une feuille qu'ils remplissent à la semaine. Est-ce que cela continue au niveau de la feuille ? Ils n'avaient pas la main. Je n'ai pas dû entendre, excusez-moi.

Je rebondis sur ce qu'a dit Florent sur les missions. Quand on est en journée, par exemple, je pense à France Service ou autre, quand on rentre notre mission, on rentre une absence mission. Du coup, cela rentre nos 7 heures 48, mais on dépend des horaires des permanences partenaires. Si j'ai bien compris, on va saisir notre heure d'entrée. On n'aura jamais nos 7 heures 48. Qu'est-ce que ça signifie ? On commence le télétravail avant de partir ? Je n'arrive pas à comprendre. Il y a pas mal de permanences sur lesquelles on ne peut pas avoir 7 heures 48 par rapport aux horaires qui sont fixés par France Service et leurs horaires d'ouverture et de fermeture J'ai du mal à comprendre. Effectivement, j'aimerais bien que l'on insiste sur ce sujet-là.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci. Est-ce qu'on a fini ce premier tour de questions ? On y va, Alice.

Mme DUCHER : La première question portait sur l'interaction avec le marché national. Vous l'avez compris, le projet régional a commencé avant le marché national. On ne peut pas exclure

que si on l'avait su... C'est vrai que c'est dommage. Ce n'est pas le même prestataire. En termes de temporalité, le calendrier de déploiement prévisionnel du marché national, aujourd'hui, c'est fin 2029. Au niveau de la région, nous avons maintenant l'expérience de la conduite au niveau de cinq caisses de ce type de projet. En conséquence, nous pouvons penser que le calendrier réel de déploiement de la solution nationale ira un peu au-delà de 2029. C'est un sujet qui est compliqué parce que vous faites rentrer dans un même outil des dispositions locales qui sont très différentes les unes des autres. Entre la convention collective et la vraie vie des organismes, il y a quand même beaucoup de différences.

Le marché national, nous ne sommes pas intégrés dedans. Nous n'avons pas sollicité expressément la CNAM à ce stade pour leur demander si nous allions être obligés et si oui, quand. La CNAM est parfaitement au courant du projet régional d'Île-de-France puisqu'elle en a financé une partie. Nous continuons notre projet et nous considérons que si, dans six ans, nous étions amenés à rechanger d'outils ou dans huit ans, nous verrons. Mais à ce stade, nous continuons notre projet. Nous, c'est Inetum et eux, c'est Incotec, je ne sais plus.

Ensuite, il y avait une question sur l'importation des compteurs. Quand vous vous arrêtez à une date, vous regardez les compteurs des gens. Il y en a qui vont être à plus 20 heures et il y en a qui vont être à moins 20 heures. Le cas général est plutôt à moins deux heures, plus deux heures, voire tout à fait bien. Il faut que, quand on bascule d'un outil à l'autre, on reprenne la situation telle qu'elle est. C'est ce que ça veut dire de dire j'importe au 3 juin la situation de compteurs arrêtés au 2 au soir, parce que je dois reprendre la situation exactement comme elle est. C'est valable pour les compteurs, mais c'est valable évidemment pour les droits à congés, pour les congés qui sont déjà enregistrés. Il faut reprendre, réimporter les situations telles qu'elles sont.

Ensuite, sur les requêtes, j'avoue que je ne suis pas une très grande connaisseuse de Chronogestor déjà. Il y a des requêtes qui existent sur Chronogestor quand on est manager, il y en a un certain nombre. En tout cas, ce qui était important pour nous, c'était de ne pas perdre en information sur la question des requêtes. Vous avez posé des questions précises. Il y a la requête du manager et la requête que peut faire la GAP avec le profil, un peu plus approfondie. Les requêtes des managers vont être plutôt simples. Il va pouvoir regarder la situation d'un agent ou il va pouvoir regarder dans son secteur. Il va pouvoir sortir les badgeages impairs et un certain nombre de choses simples sur son équipe. Au niveau de la GAP, ils sont capables de sortir les états de consommation des forfaits de télétravail, pour répondre à la question précise sur le télétravail. C'est déjà existant aujourd'hui.

Sur la question du requêtage, il va falloir que l'on voie un peu à l'usage ce que l'on peut sortir de plus par rapport à aujourd'hui. Logiquement, ce que l'on attend, c'est un format plus manipulable, donc la capacité de faire peut-être plus de croisements ou des requêtes moins statiques, moins figées. Sur le contenu, j'avoue que je ne suis pas une experte de tout ce que l'on trouve dans Chronogestor déjà aujourd'hui.

Pour les salariés, je n'ai pas en tête que les salariés puissent faire des requêtes, sur la question des Tickets restaurant, mais je vais me renseigner parce que j'avoue que je ne sais pas. Il faut avoir en tête que le cahier des charges doit faire 200 pages, donc il y a énormément de choses. On est en train de construire avec le prestataire ces supports d'accompagnement que j'ai évoqués tout à l'heure. Dans ces supports d'accompagnement, l'idée, c'est bien de donner les éléments de fonctionnalité utiles à chaque profil. S'il y a des requêtes qui sont clés en main existantes pour tous les salariés, on informera les salariés.

Il y avait une question sur le profil gestionnaire horaire. Les gestionnaires horaires, ce sont les secrétaires et les assistantes managers. La plupart du temps, elles sont soit en gestion directe des compteurs de certaines personnes, soit en relais des managers sur certaines équipes, mais sur la question de la communication aux salariés de leurs gestionnaires, ce n'est pas compliqué. Les gestionnaires valideurs, ce sont les managers.

L'obligation de suivre la formation. C'est vrai que je ne me suis pas posé la question dans ces termes. Je pense que les gens se mobiliseront sur cet outil et que l'on aura un taux de participation exemplaire. Mais je n'avais pas forcément prévu de l'annoncer comme quelque chose d'obligatoire, parce que c'est censé être un outil relativement intuitif. Mais je pense que les gens iront.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On vous change un outil que vous allez utiliser au quotidien. C'est quand même un minimum de venir assister à l'explication sur l'utilisation de cet outil. On ne va pas systématiquement dire que les formations sont obligatoires, mais cela fait partie du job de savoir. Après, ce n'est pas pour venir sursolliciter son manager « Je ne sais pas faire ci. Comment est-ce que je dois faire ça ? » On travaille aussi sur l'autonomisation des personnes. Pour moi, c'est obligatoire, mais comme toute formation sur tout outil que la personne a vocation à utiliser dans le cadre de son activité professionnelle, que ce soit pour le traitement des dossiers ou pour la gestion. Je pense qu'il ne faut pas conserver d'ambiguïté sur le sujet. Le webinaire, il faut s'arranger pour participer à une des dates.

Mme DUCHER : C'est donc obligatoire. L'arbitrage a été pris et ce sera écrit dans l'invitation.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Par rapport à ces cinq sessions, les agents pourront-ils se positionner sur n'importe quelle date ou faudra-t-il qu'ils avertissent le manager pour suivre la formation ?

Mme DUCHER : Je pense que là, c'est comme d'habitude, cela va dépendre des services. Les services qui ont des contraintes d'accueil du public, si tout le monde quitte la PFS ou l'accueil en plein milieu d'après-midi, cela va poser problème. Sur ces secteurs-là, il faudra avoir une organisation un peu particulière. Sur les autres, les managers seront informés des dates quand on les aura. Cela peut être une organisation de service que de dire « on s'y met tous en même temps pour avoir le même niveau d'info et éventuellement débriefer après ». Cela peut aussi être un truc intéressant. En tout cas, l'idée générale était de se dire que s'il y a des gens notamment qui sont à mi-temps, il faut qu'ils puissent avoir l'opportunité de suivre la formation. Je ne veux pas donner des directives ultra-normatives. On verra dans les services. Ce qui est sûr, c'est qu'il y aura forcément une organisation à mettre en place pour les services qui accueillent les publics, comme toujours.

Ensuite, il y avait une question sur le planning de l'équipe. C'est l'équivalent du synoptique d'équipe d'aujourd'hui, avec la particularité qu'on va faire figurer le télétravail comme un code absence. Le télétravail n'est pas une absence véritable, mais le télétravail prévisionnel est un code absence, comme le 813 pour la formation. L'idée est de donner de la visibilité à tout le monde sur qui est censé être là et qui n'est pas là. C'est plutôt l'avancée, mais c'est bien l'idée du synoptique d'équipe.

Le nombre d'heures sur un code absence mandat, c'est comme les TR, je demanderai à ce qu'on creuse le truc, mais je ne sais pas à ce jour.

La démo. L'outil, aujourd'hui, on l'a puisqu'on est en train de finaliser les tests de recettage, mais ils ne sont pas complètement terminés et les paramétrages ne sont pas complètement terminés. Je n'ai pas souhaité vous le montrer parce qu'aujourd'hui, on est encore sur une version qui n'est pas finie et qui, notamment, laisse apparaître des boutons qui sont des boutons du régional et que nous n'aurons pas. Je peux vous envoyer une photo de la vue de l'agent, mais je ne peux pas vous montrer un déroulé parce qu'aujourd'hui, le déroulé n'est pas fini complètement. Cela vous aurait donné une vision du déroulé de l'agent qui n'était pas bonne.

Est-ce qu'on garde la possibilité de badger manuellement ? Oui, on garde aussi la possibilité de venir insérer a posteriori des horaires de mission, des horaires d'heures supplémentaires ou des horaires de travail. Bien sûr, cela existe toujours.

Sur la question de la plage méridienne, aujourd'hui, quand vous ne badgez pas, cela décompte 30 minutes. Demain, quand vous ne badgez pas, cela décomptera toute la pause déjeuner, 2 heures 15, donc il faudra badger. En cas d'oubli, c'est du badgeage manuel. Aujourd'hui, les oubliés ne sont pas rectifiés. On ne peut pas badger dix minutes. On n'a pas le droit. Il faut manger pendant une demi-heure. Il faut s'arrêter de travailler pendant une demi-heure, en tout cas. Il faut prendre 30 minutes, c'est le protocole d'horaires variables. Il faut s'arrêter 30 minutes. Si vous badgez, s'il y a quelque chose d'inscrit, cela décomptera ce que vous avez inscrit. C'est si vous ne faites rien. Aujourd'hui, il y a des gens qui ne font rien, qui ne badgent pas, qui ne mettent rien du tout, ce qui n'est pas normal, donc, cela leur décompte 30 minutes. Demain, cela leur décomptera 2 heures 15, ce qui encourage à badger. Je pense que c'est une mesure d'encouragement à badger.

Mme LECONTE, CFDT : Par exemple, elle badge dix minutes, mais cela va compter dix minutes ? De toute façon, on a le droit à 30 minutes.

Mme DUCHER : On a une obligation à 30 minutes.

Mme LECONTE, CFDT : D'accord. On a une obligation. On badge dix minutes. Aujourd'hui, cela nous compte 30 minutes. Demain, ce sera comment ? Ce sera dix minutes ?

Mme DUCHER : Je ne pense pas que cela compte 30 minutes. Je vais vérifier ça.

Mme LECONTE, CFDT : Est-ce que cela va faire 30 minutes aux horaires variables ? On reprend nos horaires variables, c'est cela ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : L'employeur a l'obligation de permettre aux salariés de prendre 30 minutes.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Oui, mais le salarié peut de lui-même dire « moi, je n'ai pas besoin des 30 minutes ».

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Non, l'employeur doit s'assurer que les salariés prennent bien 30 minutes. On va vérifier ce point-là.

Mme DUCHER : Je vais le vérifier parce que c'est du paramétrage relativement fin. Pour moi, c'est pareil. Cela ne change pas. Je vais le vérifier quand même, si on badge moins de 30 minutes. Je vais vérifier dans Chronotime.

Ensuite, Monsieur ROUCHAUD avait posé une question qui avait été relayée par Madame OUCHENE sur la question des missions. Le badgeage, juste pour se recaler, a vocation à

calculer le temps de travail réalisé. Exemple des France Service ou de toutes autres missions, si la mission que l'on fait dure moins de 7 heures 48, vous êtes d'accord avec moi que la personne a travaillé moins de 7 heures 48. Il est donc normal qu'on lui compte en temps de travail moins que 7 heures 48.

Mme OUCHENE, CGT-FO : Non, ce sont les horaires de France Service. On fait comment, on commence à travailler dans la voiture le temps que France Service ouvre.

Mme DUCHER : On a toujours fait comme cela. C'est le principe des horaires variables. Il y a des jours où l'on fait moins et des jours où l'on fait plus. Ce n'est pas parce que cela comptait une journée de 7 heures 48 que l'on faisait une journée de 7 heures 48. Ceci n'est pas un changement par rapport à aujourd'hui. Comme l'a dit quelqu'un, je ne sais plus qui, aujourd'hui, on n'est pas obligé de saisir un forfait de mission. On n'est pas obligé de saisir soit la demi-journée, soit une journée. Je dirais même qu'aujourd'hui déjà, on est supposé mettre les vrais horaires de mission. On n'est pas supposé mettre une demi-journée ou une journée entière obligatoirement. On est supposé mettre les horaires où l'on travaille. Mission, cela veut juste dire que je ne suis pas dans les locaux. Cela ne veut pas dire que je fais 7 heures 48 de base, validé. Ce dont je vous parle, c'est une modalité technique. Vous ne me parlez pas d'une modalité technique. Vous me parlez d'une pratique qui n'est pas en adéquation avec le principe de l'enregistrement du temps de travail. L'enregistrement du temps de travail, c'est le temps de travail. C'est le moment où je commence à travailler et où je finis de travailler.

M. ROUCHAUD, CFTC : France Service, comme l'a dit Mme OUCHENE, parfois c'est de 9 heures à 16 heures. Cela ne fait pas 7 heures 48. Vous allez demander aux agents de télétravailler derrière ? C'est comme une régression parce que jusqu'à présent, ce n'était pas le cas. Les agents ne vont pas voir Chronotime d'un bon œil.

Mme DUCHER : Cela n'a pas de rapport avec Chronotime, par contre.

M. ROUCHAUD, CFTC : C'est une nouvelle pratique.

Mme DUCHER : Là, vous me mettez au jour un sujet que je n'avais pas en tête. Je vous en remercie. Du coup, cela pose question. Cela n'a pas de rapport avec Chronotime. Je vous rejoins sur le fait que quand on introduit un nouvel outil, on s'aperçoit qu'il y a des pratiques...

M. MARQUES, CGT-FO : Vous ne pouvez pas décentrement pénaliser un agent d'accueil qui va dans une maison France Service et qui est soumis aux horaires. Il est en déplacement, il est soumis à des horaires. Ce n'est pas de sa responsabilité si les horaires d'ouverture ne correspondent pas à la journée complète de travail de la Sécurité sociale. Vous ne pouvez pas les pénaliser avec cela. C'est bien pour cela qu'il était compté une journée complète.

Mme DUCHER : Ce que je vous propose sur ce sujet, parce que là, on focalise sur les agents d'accueil, mais en réalité, il n'y a pas que les agents d'accueil. Il y a aussi un certain nombre de cas où la durée de la mission est supérieure à 7 h 48. Là, les gens mettent l'horaire, quand c'est plus de 7 h 48, c'est ce que vous me dites. Je n'avais pas ce sujet dans le scope, mais ce n'est pas lié à la fonctionnalité nouvelle de Chronotime. Oui, il y a les forums, il y a plein de choses, il y a des réunions à l'extérieur. Parfois, vous pouvez être en réunion à l'extérieur pendant deux heures et pas pendant 3 h 54. Il y a une clarification à faire des règles de badgeage en mission. Mais ce n'est pas lié à l'outil. L'outil ne change rien. Aujourd'hui, dans l'outil Chronogestor, vous avez déjà la possibilité de déclarer au réel. C'est juste que là, il n'y aura pas toutes les

manipulations à faire. Il suffira de cliquer. C'est en ça que c'est une simplification. Mais là, vous posez une question qui est autre que celle de l'outil, en réalité, mais que l'on va creuser.

Sur l'harmonisation régionale, c'était plutôt une remarque, Monsieur ROUCHAUD. C'est une harmonisation d'outil en réalité. En effet, on n'harmonise pas nos cadres conventionnels. On a des accords collectifs, des usages, des pratiques. On n'harmonise pas nos horaires, évidemment. Mais ça pourrait ne pas être intéressant, d'ailleurs, sur certains sujets.

Ensuite, il y avait une question sur la saisie des jours prévisionnels de télétravail. Il va y avoir deux choses. L'objectif, et ça, c'est un véritable apport, parce que nous sommes dans une organisation hybride et que l'on ne sait pas qui on va trouver le lendemain. Aujourd'hui, ça passe beaucoup par des tableaux Excel un peu compliqués, qui souvent sont un peu chevauchés, dans certains services, avec des tableaux de distribution d'activité, d'affectation sur un site, de congés. L'idée est d'avoir ces absences prévues dans l'outil Chronotime. Pour les salariés qui ont des jours fixes, ces absences prévues seront injectées par la GAP. Techniquelement, c'est une absence dans l'outil, comme le code formation qui est une absence, mais qui n'est pas une absence. Pour les jours fixes, comme c'est fixe par définition, ce sera importé par la GAP directement. Il n'y aura rien à faire ni par les salariés ni par leur manager. Pour les personnes qui sont au forfait, ce ne sont pas des jours fixes. Potentiellement, cela peut varier d'une semaine sur l'autre. Parfois, vous allez être là lundi et mardi. Parfois, vous allez être là jeudi et vendredi. La réalité, c'est que l'organisation se fait sur du temps un peu long, souvent sur plusieurs mois, pour se donner de la visibilité. Dans ce cadre-là, l'idée est que les personnes, une fois qu'elles ont calé leur journée de télétravail avec l'encadrement, le mettent dans Chronotime, ce qui permet aux collègues qui vont aller regarder le fameux synoptique d'équipe de dire « je voulais voir Nadia, mais je sais qu'elle ne va pas être là tel et tel jour ». C'est aussi intéressant pour les managers d'avoir cette vision. Aujourd'hui, il y a des managers qui arrivent le matin et qui ne savent pas qui ils seront supposés trouver. C'est compliqué parfois, dans certaines grosses équipes. Vous savez, il y a des équipes de 80 personnes dans certains endroits, donc c'est compliqué. Ça se fait manuellement, ça prend du temps, c'est un peu un sujet. Cela fait partie des fonctionnalités de Chronotime.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Par rapport aux jours prévisionnels que l'on va poser, ça va être validé par notre agent validateur, le manager ?

Mme DUCHER : Je ne suis pas sûre que celui-là est validé.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Si on revient sur notre jour et qu'on change ?

Mme DUCHER : C'est du prévisionnel, c'est de l'information. Ce n'est pas ce qui déclenche l'indemnité et le décompte du forfait après. Ensuite, il faut quand même faire le badgeage. C'est écrit dans la note – je ne sais plus à quelle page – je vous ai mis la copie d'écran. Il faut quand même badger « début télétravail ». C'est ce badgeage qui déclenchera l'indemnité et le décompte. On sait que, parfois, on prévoit des trucs et ce que l'on a prévu ne se réalise pas. C'est pour donner de la visibilité à l'équipe, collectivement. Ce qui compte après, c'est vraiment le badgeage en lui-même.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Et le télétravail exceptionnel que l'on a eu quand il y a eu de la neige ou des grèves, est-ce que ce sera pareil ?

Mme DUCHER : Ce n'est pas trop prévisible par définition.

Mme LAHLOU, CFDT : Je crois qu'il n'y a pas d'indemnité quand on est en télétravail exceptionnel.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Ça dépend comment tu badges. Si tu badges en télétravail, tu as l'indemnité.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Aujourd'hui, ils pouvaient badger en télétravail et ça déclenche l'indemnité, mais ça venait décompter leur quota. Ou alors, ils ne badgeaient pas en télétravail et dans ce cas-là, ça ne décomptait pas du quota et ça ne déclenche pas l'indemnité. Les personnes qui sont en jour fixe, de toute façon, aujourd'hui, ils ne badgent pas en télétravail. De toute façon, ça ne venait pas déclencher. Ça ne change pas.

Mme DUCHER : Est-ce qu'une solution externe est plus sûre qu'une solution interne ? On a pris toutes les précautions pour. Les experts nous disent que c'est plus sûr parce qu'il y a plus de continuité.

M. ARNAUD, Direction : Il faut quand même se rendre compte que la plupart des applications que l'on utilise ne sont pas du tout localisées à la Caisse. Elles sont dans le réseau assurance maladie, dans des CTI, y compris nos sauvegardes. Une sauvegarde est faite ici, mais elle est dupliquée à Strasbourg ou à Toulouse. De fait, on reste dans le réseau de l'assurance maladie. Cette dimension d'hébergement est étudiée dans ce cadre-là. Sans doute que les sécurités qui sont mises en place par les CTI sont plus robustes que celles que l'on peut mettre en place localement.

Si on était hors réseau assurance maladie, je vous dirais qu'il y aurait un risque de sécurité majorée. C'est pour cela que la CNAM refuse les solutions de *cloud* externe, etc. Par contre, sur le renforcement de la sécurité en hébergement CTI, cela ne se conteste pas. Intuitivement, je dirais que c'est plus sécurisé.

Mme DUCHER : Sachant que la solution nationale a le même type d'hébergement. On serait de toute façon passé sur un hébergement de ce type.

Qui va avoir accès à quelles informations ? Chaque caisse n'aura accès qu'aux informations de sa caisse.

Est-ce que tous les agents de la Caisse y auront accès, s'agissant d'un site Internet ? Oui. Aujourd'hui, tous les agents de la Caisse ont un accès Internet illimité. Avant, ce n'était pas le cas. Avant, il y avait des accès Internet par site. Au fur et à mesure, de plus en plus d'applications Internet se développent. On est sûrs que tout le monde y aura bien accès.

Vous aviez posé la question du badgeage deux fois sur les horaires sur le télétravail. Cela ne changera pas par rapport à aujourd'hui. Aujourd'hui, il y a une différence entre les personnes qui sont en télétravail à jour fixe et les personnes qui sont en télétravail au forfait. Pour les personnes qui sont en télétravail à jour fixe, elles n'actionnent pas le bouton de télétravail, sauf erreur de ma part. Mais les personnes qui sont au forfait aujourd'hui, elles badgent déjà deux fois, parce que c'est ce badge télétravail qui déclenche l'indemnité.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Aujourd'hui, la personne qui est au jour fixe, on sait qu'elle est en télétravail ce jour-là, donc elle a juste besoin de venir déclencher son décompte d'horaires. En revanche, la personne qui est en forfait doit donner deux informations, ses

horaires et le fait qu'elle est bien en télétravail. Elle badge donc en mode télétravail, ce qui permet de passer les deux informations à la fois.

Mme DUCHER : C'est la même chose, mais tout sera dans le même menu.

Mme LAHLOU, CFDT : Si l'on se trompe au moment de se badger, que l'on badge par exemple en normal alors que l'on était en télétravail, a-t-on aussi la possibilité de modifier comme maintenant dans le Chronogestor ?

Mme DUCHER : Je pense que oui. Je suis quasiment sûre que oui.

Sur le mot de passe, c'est un élément que nous avons vérifié. On le fait une fois, après il est enregistré. Par contre, vous me posez une colle sur le renouvellement. Franchement, à notre époque, cela m'étonnerait que ce soit un mot de passe ad vitam aeternam. Je n'y crois pas trop. Je ne sais pas. Je vais vérifier. Mais en tout cas, il s'enregistre, je l'ai vu sur la base de tests. Cela s'enregistre.

Madame OUCHENE, on avait répondu à votre question. La feuille, c'est fini. Tout le monde sera sur le logiciel de gestion du temps. Franchement, c'est bien. Et on a échangé sur la question des missions. On a fait le tour des questions.

Mme OUCHENE, CGT-FO : Pour les mandats, on a la main pour saisir nos mandats, cela ne change pas. Par contre, est-ce qu'il y aura une fonctionnalité pour les suppléants qui, eux, passent encore avec le papier au niveau des relations sociales ? Le but de Chronotime, j'espère, c'est aussi de gagner en... Par exemple, moi, je suis titulaire, je vais mettre sur mon Chronogestor quand je viens en instance. Mais quand les suppléants viennent en assemblée plénière, le suppléant va devoir faire son petit papier. Cela va devoir passer par les relations sociales pour ensuite que cela passe à la GAP. Est-ce que, pour les suppléants, vous avez l'intention de positionner les codes nécessaires à leur mandat s'ils sont amenés à les utiliser ?

Mme DUCHER : Je vais vérifier. Ce que j'ai compris, c'est que tous les salariés titulaires d'un mandat auront un profil particulier, y compris les suppléants. Cela fait une quarantaine de personnes. Logiquement, cela va dans le sens de dire qu'ils ont une utilisation des codes du mandat, parce que sinon, je ne vois pas l'intérêt de leur donner le profil. Je vais quand même vérifier, parce que c'est un point particulier.

Dans les éléments d'accompagnement qu'on a mis là, je n'ai pas mis de point particulier sur l'accompagnement des salariés mandatés. Si d'aventure, il y avait besoin d'avoir un focus particulier sur la gestion des codes de mandat dans Chrono, on le fera aussi en septembre ou autour de l'été, une fois que l'on aura tous un peu regardé et vu à quoi le truc ressemble. On organisera un truc s'il y a un besoin, sans difficulté.

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

Mme LAHLOU, CFDT : CFDT favorable.

M. SEREMES, CFTC : Nous ne voyons pas de plus-value particulière par rapport à Chronogestor. Cet outil nous semble au contraire présenter un peu moins d'options. La CFTC donne un avis défavorable.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Nous constatons qu'il y a beaucoup de choses qui restent en suspens. Nous n'avons pas pu voir l'outil. Il n'y a pas forcément de réponses à toutes les questions. On vote contre.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Vous savez très bien que, même quand on découvre des outils, il y a toujours des choses que l'on découvre après. Vous avez des questions très précises.

Mme DUCHER : C'est l'organisation qui est organisée comme ça. Il y a cette question d'un mois avant la mise en œuvre. J'aurais bien voulu vous donner une information au plus près de la mise en œuvre, mais je suis obligée de respecter ce délai d'un mois pour ne pas me trouver en situation de délit d'entrave au moment de la mise en œuvre. Je vous ai donné toutes les informations que je possède.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Madame DUCHER, la mise en œuvre, c'est le 3 juin 2024. C'est dans deux mois et demi.

Mme DUCHER : C'était censé être le 6 mai, mais on a eu un petit problème de disponibilité des bases pour faire les derniers tests.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Le mois d'avril existe, Madame DUCHER.

Mme DUCHER : Oui, le mois d'avril existe.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Quand on vous a envoyé la note, la date était prévue le 6 mai.

Mme DUCHER : Juste avant d'envoyer, j'ai changé la date.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On aurait presque dû faire un « annule et remplace » de la note avec une autre date, d'où la date

Mme DUCHER : Donc le truc est ficelé. Tout n'est pas encore fini. J'aurais bien aimé vous donner plus de réponses. Merci. Bonne continuation.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous étions donc sur un avis défavorable à la majorité. Je vous propose de passer au point suivant sur le déploiement de l'outil Prévention DO.

Point 10 : Déploiement de l'outil « Prévention DO »

M. ARNAUD, Direction : C'est un point qui sera plus bref que Chronotime. Le dossier l'est. Prévention DO est une fonctionnalité qui a été créée dans le cadre de la nouvelle stratégie sur les cancers dont on a beaucoup parlé l'année dernière, à plusieurs reprises, avec le transfert des agents du CRCDC, la récupération par l'assurance-maladie des invitations pour la gestion des dépistages organisés.

C'est une brique dont on avait parlé à l'époque, qui se réalise et qui est toute simple parce qu'elle consiste simplement à permettre, quand on a adressé des invitations aux personnes éligibles sur les trois cancers, de rééditer les invitations. Pourquoi aurait-on besoin de rééditer

les invitations ? Parce qu'ils ne les ont pas bien reçues, ils n'ont pas la bonne adresse, c'est une PND. Ça peut arriver aussi qu'ils ne l'aient pas encore reçue et qu'ils demandent où ils en sont, quel est leur statut, ou qu'ils aient perdu l'invitation.

Dans ce cadre-là, la CNAM a mis en place cette petite base de données qui est très simple et qui est destinée à trois types de publics au sein de la Caisse. Tout ce qui va concerner le front office, que ce soit la PFS ou l'accueil, peuvent être amenés à répondre à des sollicitations des assurés dans ce cadre-là. On a également les chargés de prévention, évidemment, et puis la MISAS qui, dans le cadre de l'accompagnement global, peut être amenée aussi à voir que l'assuré est éligible et peut être amenée aussi à avoir accès à cette fonctionnalité.

Concrètement, cela représente à peu près 150 agents. Ils vont avoir une habilitation unique qui permet de consulter le statut de la personne. Est-ce qu'il est éligible ? Est-ce qu'il rentre dans la tranche d'âge éligible selon le cancer ? Il y a des tranches d'âge un peu différentes selon le type de cancer. S'ils sont éligibles, est-ce qu'ils ont déjà été dépistés ? Est-ce qu'ils ont reçu l'invitation ou est-ce qu'ils sont écartés du processus ? Certaines personnes peuvent être écartées des processus de dépistage organisé, notamment quand ils sont déjà dans des processus de parcours de soins plus avancés. Par exemple, quelqu'un qui présente des risques élevés de cancer colorectal va faire régulièrement des coloscopies. Cela ne sert à rien de lui faire faire du dépistage organisé via les kits de dépistage organisé. C'est moins précis, donc ces personnes-là vont être écartées. De la même manière, les personnes qui ont des risques très élevés de cancer du sein vont être orientées vers des consultations d'oncologie. Ce ne sera pas forcément le dépistage organisé du cancer du sein et les mammographies.

Les habilitations vont, juste après l'information du CSE, être délivrées aux agents. Les scripts MEDIALOG ont d'ores et déjà été mis à jour. Il faut aussi retenir qu'à ce stade, on n'a pas encore la date, mais c'est prévu dans une version ultérieure. On aura accès à l'historique du dépistage. C'est important parce qu'il y a des règles, par exemple sur le cancer du sein, le dépistage a lieu tous les deux ans. Cela permet aussi de renseigner la personne. Si elle nous appelle au bout d'un an et demi, nous ne pourrons rééditer son invitation qu'à 22 mois, donc deux mois avant l'échéance des deux ans. On aura accès à l'historique.

Dans les fonctionnalités qui seront prévues ultérieurement, il y aura la possibilité d'alimenter les fameux plateaux d'aller vers, dont on a aussi déjà parlé en CSE. Ce sont des plateaux d'appels sortants qui sont portés par sept caisses en France et qui font des appels sur la promotion des dépistages. C'est essentiellement ce que contient cette petite fonctionnalité de Prévention DO. Y a-t-il des questions ?

M. SEREMES, CFTC : Je pense à nos agents d'accueil qui sont objectivés sur la promotion des offres de prévention. Quand il verra dans l'outil qu'un assuré est éligible, évidemment, à ce moment-là, il pourra le proposer, donc cela lui facilitera la tâche. Mais nos agents sont censés faire cette promotion à chaque contact avec les assurés, soit en rendez-vous téléphonique ou à l'accueil. Si dans l'outil, il voit que l'assuré est déjà dépisté, il ne fera pas cette promotion. En tant que manager, si je suis en double écoute, je ne verrai pas forcément sur l'outil que l'assuré est dépisté, donc sur la grille d'écoute, je pourrais lui dire qu'il n'a pas fait la promotion de l'offre de prévention, alors qu'il n'aura pas à le faire puisque l'assuré est dépisté. Est-ce que la grille d'écoute est amenée à évoluer pour permettre de prendre en compte ce nouvel outil ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Première chose, il s'agit d'un logiciel. Pourquoi est-il pour information et pas pour avis ? Deuxièmement, il y a une phrase que je n'ai pas comprise. Il y a un mot que je ne comprends pas. C'est une phrase qui est en page 3 : « Les habilitations sont à donner sur la base d'un profil passeport unique, permettant la consultation des données et la résistance ».

M. ARNAUD, Direction : C'est « réédition ».

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : D'accord, merci.

M. ROUCHAUD, CFTC : Effectivement, c'est une vraie plus-value pour identifier les assurés qui auraient oublié de faire un dépistage sur les différents cancers. Dans l'utilisation de cet outil, j'espère que la Direction – et quelque part aussi la CNAM – ne va pas se servir de cet outil pour demander, par exemple, aux agents de la prévention de faire une journée d'abattage en appelant des assurés éligibles qui auraient oublié des dépistages, puisque ça peut être usant. Il faut que ça reste un outil d'appui dans le cadre d'un rendez-vous d'accueil par exemple « Je vois que vous avez oublié votre dépistage, n'oubliez pas. » Là, c'est un vrai plus, c'est une vraie valeur ajoutée. Mais utiliser cet outil pour ne faire que ça, de l'abattage en matière de prévention, même si c'est dans les missions des agents de prévention, ça peut être à force un peu mal vécu.

M. ARNAUD, Direction : Pour répondre à votre question, Monsieur SEREMES, sur la grille d'évaluation de la qualité de réponse, effectivement, c'est quelque chose que l'on pourra prendre en compte. On voit qu'une personne est éligible, on lui pose la question « Est-ce que vous vous êtes fait dépister ? », elle dit « Oui », on va s'en tenir là. Si elle dit « Je ne sais pas », on pourra vérifier le statut « Je vois que votre invitation a été envoyée, vous l'avez reçue – pas reçue – si vous voulez, je peux vous la renvoyer ». Là, on est arrivé au bout du sujet. Il faudra effectivement prendre en compte cette fonctionnalité dans l'évaluation.

Concernant le fait de passer le point pour info, deux éléments : le premier, c'est la prolongation de nombreux échanges qu'on a eus sur le sujet du dépistage organisé et de la récupération des invitations, donc c'est une brique supplémentaire. Honnêtement, je ne suis pas certain que les autres caisses aient fait cette information. Nous, on tient à avoir l'information la plus exhaustive possible. Le deuxième élément, c'est que c'est quand même quelque chose de très simple. On est vraiment sur le statut, éligibilité et réédition, les deux fonctionnalités. Maintenant, si vous voulez émettre un avis sur le sujet, je n'ai pas de contre-indication. On peut prendre un avis sur Prévention DO.

Sur la question des appels sortants au service Prévention, le seul impact qu'aura l'outil, c'est de donner plus d'informations aux personnels du service Prévention quand ils appelleront. Ils sauront exactement le statut de la personne quand ils l'ont au téléphone. Par contre, cela ne change pas la nature de leurs activités qui prévoient d'ores et déjà de l'alternance entre des présences et des manifestations terrain, de la sensibilisation physique et des campagnes d'appels sortants que l'on tient depuis des années au sein de la Caisse et que l'on n'entend pas forcément abandonner, qui viennent en complémentarité des appels qui vont être passés par le national à compter de cette année. Cela ne transforme pas la nature des activités. Cela donne simplement un degré de précision et une fonctionnalité que l'on n'avait pas, parce que de temps en temps, on avait un assuré au téléphone qui disait : « Oui, j'ai eu le bon, mais je ne sais plus où je l'ai mis », etc. Là, on pourra lui renvoyer directement. Cela ne peut qu'enrichir l'offre de service à nos assurés.

Mme LAHLOU, CFDT : Suite à la reprise récente de cette activité, comment estimez-vous l'impact en termes de charges de travail ? Est-ce qu'il y a une charge de travail supplémentaire vécue par les effectifs ?

M. ARNAUD, Direction : Non, pas forcément en termes de charges de travail, parce que l'essentiel de ce que l'on a récupéré est porté par le national. Il y avait deux éléments. Il y a la gestion des invitations en elle-même. C'est la CNAM qui a bâti le système d'information. Nous avons accès à une brique de ce système d'information, mais tout le système d'envoi est géré par la CNAM. Ce sont eux qui repèrent les personnes éligibles, qui envoient, etc. C'est transparent pour nous. Le deuxième élément, ce sont les opérations d'aller vers. Sur cette partie, le national s'est organisé pour faire reposer le gros de la charge d'augmentation du « aller vers » sur les plateaux d'appel sortant, puisqu'ils ont créé sept plateaux en France. Il y a plus d'une centaine d'ETP qui travaille sur les appels toute la journée sur les cancers. On peut s'appuyer sur cette augmentation externalisée. La seule chose que l'on fait, c'est cibler les populations à travers les requêtes statistiques et un travail de terrain que l'on est en train de faire avec les offreurs de soins, les cabinets de radiologie, les CPTS, etc., pour que l'on puisse proposer des créneaux de rendez-vous. C'est très bien de convaincre les gens, mais derrière, on n'a pas la garantie qu'ils vont aller jusqu'aux soins, parce qu'il faut trouver le créneau pour faire sa mammographie, il faut trouver son pharmacien pour aller retirer son kit de dépistage du cancer colorectal. C'est un travail que nous sommes en train de faire, mais ce n'est pas une énorme charge de travail, c'est plutôt une priorité supplémentaire. Je dirais que l'on faisait déjà des opérations d'allers-vers, comme on le disait avec Monsieur ROUCHAUD. Le service prévention, cela fait des années qu'il faisait déjà des appels, donc cette masse-là n'augmente pas vraiment.

Je dirais que cela redéfinit des priorités, mais qu'en termes d'impact sur la charge depuis le 1er janvier, ce n'est pas quelque chose de très sensible par rapport à d'autres intégrations de charges que l'on avait pu avoir, par exemple sur les travailleurs indépendants ou sur les étudiants. C'étaient vraiment des charges plus importantes.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je pense que nous avons fait le tour. Je vous propose de passer au point suivant tant attendu, puisque cela a été une remarque préliminaire sur le bilan de services actions logement pour 2023.

Point 11 : Bilan de service Action Logement 2023

Mme HAMMOU, CGT-FO : Je vais vous présenter le bilan que l'on a établi avec Nesrine LAHLOU. Je vais commencer par la première page, la synthèse globale. Sur la synthèse globale, il y a les familles logées, l'aide à la location, l'aide à l'accession et aux travaux, l'aide aux salariés en difficulté. Il y a eu 19 familles logées sur 2023, 18 aides à la location, 11 aides à l'accession et travaux et une aide pour un salarié en difficulté.

Ensuite, vous avez des graphiques où l'on vous met le total des services rendus par catégorie en euros. Les 19 familles logées représentent une somme de 375 000 euros. Il faut savoir qu'un logement, c'est entre 18 000 et 25 000 euros. L'aide à la location est de 105 952,32 euros, l'aide à l'accession et aux travaux est de 118 861,24 euros et le salarié qui a bénéficié d'une aide suite à des difficultés, c'était pour un montant de 375 euros. La dotation annuelle de la CPAM pour

2022 était de 187 412 euros et pour 2023 de 184 514 euros. On a mis les deux pour montrer qu'il y avait une légère baisse de la dotation de l'entreprise.

Donc, du 1er janvier 2023 au 31 décembre 2023, il y a eu 49 services rendus. Quand on dit « services rendus », c'est famille logée, aide à l'acquisition, prêt-travaux, toutes aides confondues. Le montant est de 600 188,56 euros. C'est trois fois la dotation de l'entreprise. C'est vrai que des fois, on dit « action logement, action logement », mais en fait, on a reçu le triple en subvention de la dotation. Après, c'est un peu plus précis.

Les familles logées, cumul de l'utilisation des aides, logement social et logement intermédiaire. Quelle est la différence entre logement social et logement intermédiaire ? Le logement intermédiaire, c'est le logement plus, c'est-à-dire que ce sont des personnes qui ne sont pas éligibles au logement social, parce qu'elles ont des revenus supérieurs au plafond. Du coup, c'est le logement intermédiaire. C'est pour cela que l'on vous a mis la différence entre ceux qui ont obtenu un logement social et un logement intermédiaire. À la fin, je prendrai toutes vos questions, parce que je sais qu'il y en a qui n'ont pas trop compris les chiffres. Ce sont les chiffres du nombre d'aides en cumulé. Cela veut dire qu'en janvier, il y en a eu trois, en février, cela faisait quatre, mais en février, il n'y a eu qu'une aide en plus. En fait, c'est le nombre d'aides en cumulé qui fait qu'au mois de décembre, on obtient 16 aides pour le logement social.

Ensuite, pour le logement intermédiaire en cumulé, c'était trois pour l'année 2023. On vous donne les chiffres en nombre puis en montant. Pour décembre 2023, cela représentait 315 000 euros d'aides pour le logement social et pour le logement intermédiaire, en 2023, cela représentait un montant de 60 000 euros.

Ensuite, vous avez des courbes pour voir par rapport au mois. Vous avez le nombre d'aides en février, mars et juillet 2023, avec les chiffres et les montants. J'essaie de passer vite, mais vous me poserez vos questions après.

Ensuite, vous avez les répartitions des aides en pourcentage, donc logement social, logement intermédiaire et logement temporaire. Le logement temporaire est venu se greffer. Le logement temporaire, c'est tout ce qui est résidence sociale, logement temporaire pour les personnes en très grosse difficulté, foyer Adoma. Vous avez ensuite un pourcentage. Je passe aussi les graphiques.

Après, on a jugé utile de vous montrer une répartition par demandeur de logement pour que vous puissiez situer, en moyenne, les moins de 30 ans, de 30 à 50 ans et les plus de 50 ans. Ensuite, les répartitions des logements attribués selon l'âge du demandeur. Je suis sur les familles logées, à la fin. Je vais un peu vite, mais après, vous me poserez vos questions.

Je suis sur l'aide à la location. On a fait le cumul des aides du 1er janvier 2023 au 31 décembre. Il y a plusieurs aides : aide Mobili-jeune, Visale certification, Visale contrat de cautionnement et avance Loca-pass. Je vous expliquerai après, si vous me posez la question, à quoi ça correspond. Après, pour Visale certification, il y a le nombre en décembre 2023, on atteint 13. Visale cautionnement, on atteint le nombre de 3. Avance Loca-pass en décembre 2023, c'est deux.

Ensuite, on vous met les graphiques, pour vous mettre en nombre et pour vous mettre en quantification au niveau des montants, combien ça a coûté. Action Logement veut nous montrer que l'on donne une dotation, mais que l'on en a pour notre argent. Ils ont donné 600 000 euros

pour une dotation de 187 000 euros. On vous montre un graphique avec l'utilisation temporelle des aides, pour vous montrer à quelle période de l'année il y a le plus d'utilisation d'aides. C'est un peu redondant, mais à chaque fois, ce sont les chiffres, le nombre et les montants.

Après, je peux passer à Aides accessions et travaux. Cumul de l'utilisation des aides, Conseil en financement en accession, prêt accession, prime accession et prêt travaux, du 1er janvier 2023 au 31 décembre 2023. Conseil en financement en accession en décembre, on en a eu cinq sur toute l'année, parce que ce sont les aides en cumulé. Les prêts accession sont au nombre de deux. On n'en a pas tant que cela, parce que tous les ans, les critères changent. Il y a des années où l'on devait avoir 8 % d'apport pour pouvoir avoir un prêt accession. Après, il fallait être primo-accédant. Maintenant, pour bénéficier d'un prêt accession, il faut que cela soit du neuf ou dans le social, mais pas dans l'ancien. Plus les critères se réduisent et moins il y a de personnes qui sont bénéficiaires. Après, il y a la prime accession. Je pense que vous allez me poser la question de la différence entre le prêt accession et la prime accession, mais j'ai anticipé votre question.

Je continue. Aide accession et travaux, c'est toujours pareil, les graphiques avec les montants. Je ne rentre pas trop dans le détail des chiffres. On finit par les aides aux salariés, il n'y a qu'une personne qui en a bénéficié. Ce n'est pas parce qu'on est tous riches à la CPAM, c'est parce que malheureusement, c'est méconnu. Ces services-là aussi demandent souvent beaucoup de justificatifs. Ils demandent des relevés de comptes, des relevés d'épargne. Ils demandent vraiment beaucoup de choses et c'est tout un accompagnement social, c'est tout un suivi. Parfois, les personnes qui sont en difficulté sont souvent réfractaires. Ce sont des gens qui n'ouvrent parfois même pas leurs courriers et c'est vrai que, des fois, ils ne veulent pas se faire accompagner.

On termine par un tableau qui n'est pas très beau, le tableau Excel sur les demandes de logements locatifs. Bien sûr, on a anonymisé les demandes de logements parce qu'on n'a pas voulu que les noms figurent. Il y a 139 demandes de logements en cours, mais actuellement, sur l'espace entreprise, il n'y a que 128 demandes de logements parce qu'une personne qui fait une demande de logement n'est pas obligée de cocher le consentement et de vouloir que sa demande apparaisse sur l'espace entreprise. Elle y perd quand elle ne fait pas apparaître sa demande de logement parce que, du coup, on ne peut pas la prioriser. À savoir que, maintenant, Action Logement, pour sélectionner des dossiers, c'est un algorithme par rapport à des points, par rapport à une notation. Si vous figurez sur l'espace entreprise, vous avez déjà 60 points, si votre entreprise a validé votre demande de logement. Ensuite, l'entreprise peut vous donner aussi des points bonus. Les personnes qui ne souhaitent pas que leur demande de logement apparaisse sur l'espace entreprise perdent un peu parce qu'elles ne bénéficient pas des 60 points directs quand on valide leur demande, et des points que l'on pourrait leur donner en plus pour prioriser leur demande. Vu qu'il est très compliqué d'avoir une demande de logement, mieux vaut cocher le consentement et accepter que la demande figure sur l'espace entreprise, surtout que nous n'avons aucun accès sur les justificatifs de la personne, donc nous n'avons pas du tout sa vie privée puisque tout est mis sur le numéro unique. Comme j'ai été très évasive, j'attends vos questions.

M. ROUCHAUD, CFTC : Merci, Nadia, pour ta présentation. Effectivement, il y a 19 familles qui ont bénéficié d'un logement, mais j'aimerais savoir quel a été le nombre de logements disponibles sur 2023. Est-ce que c'est 19 ? S'il y en a eu 19 et que vous en avez logé

19, c'est vraiment très bien. Mais je sais que le prestataire qui gère tout cela a en charge d'autres comités d'entreprise. Je pense aux gros CE. Je crois que EDF est dans leur parc ou même Air France. Ils ont certainement un plus gros parc immobilier. Forcément, eux, ils n'arrivent pas à consommer tout leur parc parce qu'il est tellement énorme qu'ils n'arrivent pas à pourvoir tout leur parc. Est-ce qu'on peut récupérer des logements d'autres sociétés ? Est-ce qu'ils peuvent nous les donner, à la CPAM du Val-de-Marne où il y a beaucoup de demandes ? Est-ce qu'il est possible de récupérer certains logements d'autres entreprises ?

Enfin, sur le prêt accession, d'après les slides, il n'y a pas beaucoup d'agents qui ont bénéficié de ce prêt parce que le prêt est de plus en plus restrictif. J'ai appris dernièrement que si c'est pour acheter un logement qui est noté D en termes de consommation énergétique ou D ou E en termes d'isolation thermique, vous n'avez pas le droit au prêt. C'est très restrictif.

Mme OUCHENE, CGT-FO : Merci, Nadia, pour ton bilan. Il est très bien. Je voulais juste que tu nous précises ce que signifie Visale. Tu m'as perdue là-dessus.

Au niveau des aides par rapport aux salariés en difficulté, est-ce que Madame Corinne AVENGOZAR intervient là-dedans ou pas du tout ? Est-ce vraiment propre à Action Logement ?

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Merci à Nadia et à Nesrine pour ce gros travail. J'avais une question sur le fichier Excel « Demande de logement 2023 ». Dans le tableau « Dates de la demande », est-ce la date où un agent fait une demande ? Je vois qu'il y a des dates qui remontent à octobre 2020. Cela veut dire que quelqu'un a fait une demande en octobre 2020 et qu'à ce jour, il n'a toujours pas de logement, ou est-ce que c'est une erreur ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci. Est-ce qu'il y avait d'autres questions ? C'est à nouveau à vous, Madame HAMMOU.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Je réponds à la première question de Florent. Je vais essayer d'être brève. À l'époque, il y avait 20 collecteurs. Ce n'était pas Action Logement, ce n'était pas l'État. Il y avait 20 collecteurs et chaque entreprise avait le choix de préférer un collecteur ou l'autre. Les grosses entreprises qui donnaient beaucoup, qui avaient une grosse dotation, étaient avantagées puisqu'elles pouvaient obtenir beaucoup plus de logements. Maintenant que cela a été récupéré par Action Logement – c'est bien pour cela que l'État a récupéré tout ce qui est logement – cela évite que les grosses entreprises soient avantagées par rapport aux plus petites entreprises, par rapport aux petites dotations. La preuve, on donne 184 000 euros et on a eu, pour des services rendus, un montant de 600 000 euros. Cela veut dire qu'ils vont piocher dans les grosses entreprises, parce que les grosses entreprises qui ont une grosse dotation, ce ne sont pas nécessairement des personnes qui vont se loger dans le social. Dans les grosses entreprises où ce sont des ingénieurs, ils n'ont pas besoin de demandes de logement social. Cela va être peut-être plus axé vers le prêt accession ou des prêts travaux. Action Logement va donc prendre sur leur collecte. C'est ce qu'ils ont fait pour nous, puisque nous avons plus que la dotation. Nous avons une dotation de 187 000 euros avec un montant final de 600 000 euros, en comptant les familles logées.

Si on devait se borner uniquement à la dotation faite par l'entreprise, on n'aurait que 10 logements à l'année puisqu'un logement, c'est 18 000 euros en Île-de-France et 25 000 euros à Paris. Alors, si on fait 18 000 fois 10, cela fait tout de suite 180 000 euros. Donc, on a le double, sans compter tout ce qui est Prêt accession.

Vous ne m'avez pas posé la question, mais si tu souhaites bénéficier d'un Prêt accession, cela peut aller jusqu'à 45 000 euros. Tu peux bénéficier d'une prime, en plus, de 20 000 euros. Une prime, c'est un don, ce n'est pas à rembourser, mais il faut remplir des conditions.

Tu me posais aussi la question par rapport au Prêt accession, les conditions changent chaque année parce que c'est par rapport à leur enveloppe budgétaire. Quand il n'y a pas beaucoup d'enveloppes, ils font des restrictions. Pour le diagnostic performance énergétique, ce n'est pas d'aujourd'hui, cela fait un moment qu'il faut être situé entre A et D pour pouvoir profiter du Prêt accession. Avant, on pouvait acheter de l'ancien rénové, avec un diagnostic performance énergétique entre A et D. Maintenant, ce n'est plus possible, c'est le neuf ou acheter dans le social. Il faut savoir qu'acheter dans le social, cela a quand même des avantages parce qu'on est exonéré de taxes foncières pendant quinze ans. Les gens ne le savent pas trop parce qu'ils ne vont pas trop sur le site d'Action Logement. D'ailleurs, je suis étonnée qu'il n'y ait pas beaucoup de questions, mais ce n'est pas grave.

Ensuite, sur Visale. Visale, c'est le contrat de cautionnement, que l'on appelait avant la garantie Loca-pass. Action Logement se porte garant pour les loyers et charges en cas d'impayés. C'est pour ça que c'est bien de passer par le 1 % parce que le bailleur est sécurisé et se dit qu'en cas de défaillance du locataire, Action Logement prend le relais. À la première mise en demeure, Action Logement intervient.

Ensuite, aide aux salariés en difficulté, le CIL-Pass assistance. Je ne sais pas si les gens ont vu sur Intranet que l'on avait échangé avec le service communication pour mettre des liens qui vous emmènent directement sur la plateforme Action Logement pour montrer un peu toutes les rubriques et tout ce à quoi un agent peut prétendre. L'aide aux salariés en difficulté, le souci, c'est que moi, par exemple, en tant que responsable du CPOS, même si je vois qu'un salarié est en difficulté, je ne peux pas saisir le service CIL-Pass. C'est l'assistante sociale du personnel ou la personne elle-même qui va sur le service CIL-Pass pour remplir un formulaire de contact et demander à être rappelée. Elle est rappelée par une personne qui va écouter et demander certains justificatifs. Si vraiment la personne peut rentrer dans ce dispositif, il y aura des rendez-vous. C'est un vrai accompagnement social. Le problème, c'est que si je détecte un salarié en difficulté, je n'ai pas la possibilité d'intervenir, c'est confidentiel.

Mme LECONTE, CFDT : Tu dis que c'est l'assistante sociale a le droit. Aujourd'hui, c'est Corinne AVENGOZAR. Demain, ce sera qui ? Pourra-t-on demander l'assistante sociale d'IPAL ? Comment cela va-t-il se passer ?

Mme HAMMOU, CGT-FO : Aujourd'hui, Corinne ne se met pas du tout en lien avec le service CIL-Pass assistance. Les personnes qui vont vers le CIL-Pass, c'est parce qu'au CPLOS, nous les aurons dirigées vers le CIL-Pass. Il n'y a pas de lien entre l'assistante sociale et le service social d'Action-Logement. Aucun lien n'est fait puisque Corinne estime que ce ne sont pas de vraies assistantes sociales. Ce sont des conseillères économiques, sociales et financières. Du coup, il n'y a pas de lien entre notre assistante sociale du personnel et le service social d'action logement. C'est pour ça qu'on se retrouve, au service logement, avec de grosses difficultés, parce qu'on a l'impression que ce n'est plus une permanence logement, mais que c'est une permanence urgence sociale. Il est plus grave que la permanence logement soit fermée que, par exemple, l'infirmerie, alors que ce n'est pas normal parce qu'aujourd'hui, Action Logement, c'est une plateforme, AL'in, qui est digitalisée. Tout est en ligne, mais on se retrouve confrontés à des personnes en très grande difficulté. C'est une population que nous ne devrions

pas avoir. Une personne qui est expulsée ou qui nous dit « Je dors dans ma voiture » ou qui n'a pas de logement, ce ne sont pas des personnes qui devraient être traitées par la permanence logement. Ce sont des personnes qui relèvent d'un caractère prioritaire, d'un caractère d'urgence. Nous n'avons pas le moyen de reloger une personne en urgence.

Mme LECONTE, CFDT : J'entends bien. Toi, tu n'as pas les moyens, avec Nesrine et Julie, mais est-ce qu'il ne faudrait pas mettre une procédure en place ou avec IPAL ?

Mme HAMMOU, CGT-FO : Les procédures sont déjà mises en place, c'est juste qu'il faut s'en servir. Les procédures sont déjà mises en place. À la permanence logement, la personne arrive, on l'orienté, on l'informe, on lui dit ce qu'il faut faire. Mais une personne qui arrive, qui pleure, qui dit « excusez-moi, il faut me trouver une solution, je dors dans ma voiture ». Je vais contacter le service CIL-Pass assistance, qui peut prendre en charge des nuitées d'hôtel, mais ce n'est pas mon job. C'est le job d'un service social. C'est le job d'une assistante sociale.

Mme LECONTE, CFDT : Si je comprends bien, ce n'est pas le cas à l'heure actuelle. Est-ce que tu ne peux pas faire une remontée de situation préoccupante à la Direction ?

Mme HAMMOU, CGT-FO : C'est ce que je fais actuellement. Je fais des remontées presque chaque jour. Il faut savoir aussi – c'est ce qu'oublient plusieurs salariés et même certains élus – que les personnes qui siègent à la permanence logement ont une activité professionnelle les autres jours. La permanence logement, c'est de 14 heures à 17 heures. Aujourd'hui, on répond tous les jours à des personnes.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : À qui remontez-vous ces signalements ?

Mme HAMMOU, CGT-FO : À Madame HODZA, aux relations sociales, qui remonte à Madame DUCHER.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Ce n'est pas tous les jours.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Franchement, en ce moment, on reçoit des mails où les gens menacent de se suicider. Je suis désolée, je n'ai pas les épaules. Normalement, je ne dois pas absorber...

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Complètement.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Des fois, je trouve qu'on en fait plus que ce qu'on devrait faire, parce que ce n'est pas normal.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Pour répondre à la question de Madame LECONTE, aujourd'hui, ces personnes pouvaient être orientées vers Madame AVENGOZAR. Ensuite, elles pourront tout à fait être orientées vers l'assistante sociale d'IPAL. Il continuera à y avoir un interlocuteur. Je confirme que ce n'est pas votre propos. Du fait du sujet logement, vous devenez un point d'entrée d'un certain nombre de choses.

Mme HAMMOU, CGT-FO : En tant qu'élu, si on a, par exemple, un salarié en difficulté, il faut lui dire d'aller sur le site Intranet, dans « Ressources humaines », puis « aides au logement ». On a mis à jour, et il y a le lien avec toutes les aides et « surmonter des difficultés », ils sont hyper efficaces. Vous remplissez un formulaire, vous êtes contacté dans les 24 à 48 heures. Après, vous avez un accompagnement social. Ils peuvent payer des nuitées d'hôtel,

mais ils demandent beaucoup de justificatifs aux salariés. C'est un contrat de confiance, c'est un contrat d'engagement signé. C'est au salarié de jouer le jeu et de fournir des justificatifs.

J'ai eu le cas où des salariés me disaient « je suis à la rue », et quand je leur propose de compléter un logement temporaire, ils me disent « non, je n'en veux pas. Je veux un logement normal », alors que ce sont des résidences sociales, des appartements de deux pièces. C'est vrai qu'une résidence sociale, c'est deux ans, et après, tu dois quitter le logement, mais on ne te met pas à la rue, on te trouve une solution de relogement. Ces personnes qui se disent être à la rue refusent parfois ce mode de logement. C'est donc compliqué pour nous, au logement.

Tu as posé une très bonne question, Elisabeth. 2020, c'est la date de création de son numéro unique. Les gens renouvellent chaque année, même s'ils ont obtenu un logement par le biais de AL'in. Des fois, ils disent « on a pris un logement comme ça », mais on renouvelle quand même notre demande de numéro unique, si on veut changer, parce qu'ils ne veulent pas être radiés. Ils ne sont pas radiés parce qu'ils ont obtenu un logement. C'est pour ça que tu vois une date assez ancienne de 2020. De toute façon, la plateforme AL'in a été créée en 2020 et ceux qui ont demandé en 2020... Sauf si ce sont des personnes qui ne sont pas pressées. Il y a des personnes qui font des demandes de logement, mais ce sont des demandes de confort.

Je n'avais pas tout à fait répondu à ta question parce que tu me demandais combien il y avait de logements vacants. On n'a pas la possibilité de savoir combien il y a de logements vacants. C'est une plateforme où tu candidates. La personne, quand elle est sur son dossier, met où elle veut habiter, dans le 94, 92, 93. Elle recherche un trois-pièces. Quand elle va se mettre sur son dossier, les logements qui vont apparaître sont des logements qui vont correspondre à sa zone géographique, à ce qu'elle a demandé, à la typologie du logement qu'elle recherche et à ses ressources. Pour voir combien il y a de logements, il faudrait aller tous les jours, toutes les heures sur le site parce que tous les jours, il y a des logements qui arrivent. Ce n'est pas quantifiable.

Le conseil que je peux donner aux gens qui ont une demande de logement en cours, c'est d'être sur l'espace entreprise parce que ça fait 60 points et on peut prioriser avec des points. Il y a 34 points, 80 points ou 166. Attention, on priorise sur les critères qui sont donnés par Action Logement, c'est-à-dire qu'ils demandent beaucoup de critères. Il faut que la personne soit reconnue DALO, qu'elle subisse des violences conjugales, que le logement soit insalubre, mais pas insalubre parce que vous avez pris des photos montrant de l'humidité, insalubre parce qu'un expert de la mairie est passé pour déclarer l'insalubrité. On peut aussi quand même donner des points bonus parce que la personne a eu beaucoup de refus. Mais il faut savoir qu'Action Logement, c'est un algorithme. Au début, on disait aux gens « il faut que vous soyez dans les 30 premiers », mais parfois, on peut être 100e ou 150e et être sélectionné. L'ancienneté peut entrer en jeu. Quand on a moins de 30 ans, on a aussi 60 points de bonus. L'ancienneté donne 30 points de bonus. Quand on est hébergé par un tiers, ça ne donne que 10 points. Par contre, quand on est SDF avec une domiciliation d'un CCAS ou de la Croix-Rouge, ça donne 30 points en plus. Quand on est divorcé, ça donne 30 points en plus. C'est une notation. L'algorithme fait que quand vous allez candidater sur le même logement, si la personne a plus de points que vous, elle va être choisie.

Ce qui compte aussi, ce qui est important, c'est ce qu'ils appellent « mon job, mon logement ». Par exemple, vous travaillez sur Créteil, vous allez candidater sur un logement sur Créteil. Si une autre personne a exactement le même nombre de points que vous travaille sur Ivry, vous

allez être priorisé parce qu'ils veulent que le logement soit proche du lieu de travail. La personne qui candidate à un logement proche de son lieu de travail aura aussi des points en plus. C'est un algorithme qui calcule par rapport à une notation. Après, j'avais noté plein de choses, mais vous ne m'avez pas posé beaucoup de questions, donc ça va.

Pour le Prêt travaux, je pensais que vous alliez me demander quels étaient les critères, ce que l'on pouvait faire comme travaux. Sur ressources humaines, on clique sur le lien et on voit tout. Ça prend même en charge la peinture. Si vous faites vous-même la peinture et que vous gardez les tickets de caisse des pots de peinture, ils les prennent en charge.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci. Madame LECONTE, vous aviez une autre question ?

Mme LECONTE, CFDT : Oui, deux petites propositions, si je peux me permettre, Nadia, Nesrine et Julie. C'est tout simplement de faire un peu plus de communication sur le site Intranet par infographie, parce que c'est super de cliquer sur Action Logement ou quoi que ce soit, mais il va falloir chercher, alors qu'une petite info pour les frais de peinture, les choses comme ça, c'est vite fait.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Je ne sais pas si tu as cliqué sur le lien, mais il y a toutes les infos sur Action Logement. Je ne sais pas si tu vas beaucoup sur le site d'Action Logement, mais on met tout le temps de la communication avec, chaque mois, de nouveaux projets immobiliers. Quand on m'a demandé tous les services que proposait Action Logement, j'ai proposé le lien parce que ça change énormément. Il y a des primes à chaque fois qui se greffent. Par rapport aux Prêts travaux, par exemple, ça a changé plusieurs fois. Avant, ils ne prenaient pas en charge les peintures. Avant, ce n'étaient que les travaux d'isolation énergétique. Du coup, qu'est-ce que tu voudrais que l'on rajoute comme information ? Quand vous allez sur Action Logement, il y a toutes les rubriques de prêts travaux.

Mme LECONTE, CFDT : Ça ne parle peut-être pas assez aux agents. Il faut peut-être tout simplement une petite infographie qui regroupe toutes les possibilités que vous pouvez offrir et autres. C'est une idée comme ça, mais simplement, comme j'avais dit, les heures d'ouverture et de fermeture.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Excuse-moi, je te reprends. Ça a toujours été mis. Il a toujours été mis qu'avant c'était le mardi et le jeudi. Depuis 2019, c'est une journée. Ça a toujours été mis que c'était le mardi. C'est juste que les gens ne vont pas chercher sur Intranet. On communique toujours avec le service communication. Sincèrement, ce n'est pas contre toi, mais ça m'agace quand on me dit ça, parce que ça fait des années qu'on est à la sécu. Quand on vient me dire « je suis venue ce matin ou je suis venue hier, ce n'était pas ouvert », oui, la permanence CPLOS, depuis 2019 – ça va faire cinq ans – elle est ouverte le mardi de 14 heures à 17 heures. Sur l'ancien intranet, c'est indiqué, avec l'adresse mail, avec notre numéro de téléphone. Donc, qu'est-ce qu'on peut faire de plus ?

Mme LECONTE, CFDT : Ce que tu as fait dernièrement, tu l'as affiché sur la porte. Déjà, c'est mieux. Déjà, j'ai moins de gens qui reviennent vers moi. Je te remercie.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Alors, attends, à un moment donné, sur la porte, les gens ne sont pas tous au Cristolien et les gens sont en télétravail. Je suis désolée. Le problème, c'est qu'on n'a pas la possibilité de faire un mail à tous, comme ils le font quand l'infirmerie est fermée.

Nous, on va à la communication. On fait un mail pour informer, parce qu'on a le droit d'être en congé comme tout le monde. Quand on pose nos congés, on s'organise avec notre service. On ne va pas s'organiser avec la permanence CPLOS qui est un mardi par semaine. Mais le problème, c'est que les agents ne vont pas... Il y a des agents qui sont ici depuis 20 ans et qui posent toujours les mêmes questions. Franchement, des fois, c'est fatigant. Mais infographie, je n'arrive même pas à comprendre ce que tu veux que je mette de plus. Mais clique sur le site. Tu cliques sur le lien, tu as tout, tu as Action Logement.

Mme LECONTE, CFDT : Tu baignes dedans, pour toi, c'est évident.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je pense que l'on a entendu la préoccupation.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Le problème, c'est que les aides évoluent. On a une permanence une fois par semaine, cela change. C'est ce que j'ai dit à la communication, pour avoir une réponse optimum pour les agents, il faut que les personnes cliquent sur le lien parce que le site est actualisé tous les jours, alors que moi, je ne peux pas tous les jours...

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : L'idée ne sera pas de créer une charge. Par contre, on prend note des éléments. Peut-être que l'on pourra mettre sur la page Internet quelques illustrations de situations qui peuvent donner lieu à des prises en charge, sans venir détailler les modalités pour que cela évoque quelque chose pour les gens et qu'ensuite, ils aillent cliquer. Ça peut être ça et on peut vous aider. Mais la préoccupation, c'est de ne pas avoir un nouveau document qu'il faut tenir à jour avec des informations très précises qui, par ailleurs, sont mises à jour sur un site Internet de façon très claire. Ce sera peut-être juste de créer cette petite interface pour illustrer un peu plus les situations avant que l'on clique, puisque c'est vrai que tout le monde n'a pas forcément en tête ces éléments.

Mme LECONTE, CFDT : J'ai entendu pour la charge mentale, et j'en suis consciente. Est-ce qu'il y aurait une possibilité par la Direction de faire une demande de supervision par notre psychologue du travail ? Simplement qu'elle supervise les gens qui ont une charge mentale, comme vous disiez tout à l'heure que, parfois, vous aviez des cas. Même le suicide, à un moment donné, il faut l'accepter, même si cela fait plusieurs années. Il y a des cas qui sont assez critiques.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Ce que disait Madame HAMMOU, c'est que toutes les situations qui ne relèvent pas de son périmètre Action-Logement sont remontées à Madame HODZA. À ce titre-là, on peut être amenés à faire des signalements, s'il y a l'un ou l'autre élément, que ce soit vers la conseillère du travail ou vers la psychologue du travail. Mais l'interface se fait bien.

Mme HAMMOU, CGT-FO : J'ai déjà fait plusieurs signalements auprès de Madame HODZA, et franchement, elle est vraiment action-réaction, parce que tout de suite, les personnes sont reçues, et tout de suite, il y a une prise en charge et un suivi. Elle revient vers moi pour savoir où cela en est, et il n'y a pas de souci à ce niveau-là. Quand je dis que c'est une charge mentale, c'est que c'est dommage que des personnes ne puissent pas se diriger vers un service social où ils pourraient prétendre à plus d'aide, parce que moi, en tant que Madame HAMMOU, responsable du service logement, je n'ai pas le même pouvoir qu'une assistante sociale, qui peut « dégainer » plus d'aide.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous remercie. Est-ce qu'on a fait le tour de vos questions sur le sujet ? Merci beaucoup, Madame HAMMOU. C'était très clair.

M. ARNAUD, Direction : Merci beaucoup pour le travail.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Les documents transmis en amont ont permis de se familiariser.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Et Nesrine aussi qui a participé.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci, Madame LAHLOU. Je vous propose de passer au point de suivi mensuel d'activité des pôles. Nous allons prendre directement vos questions, comme d'habitude sur le sujet.

Point 13 : Suivi mensuel d'activité des pôles

M. ARNAUD, Direction : Pas de grands changements par rapport à ce qu'on s'était dit le mois dernier. Toujours une situation délicate sur la PFS, notamment sur le taux de décrochés. Même s'il y a une légère amélioration du taux de décrochés, on reste quand même très faible. Le plan que l'on a mis en place pour recruter directement des CDI commence à fonctionner quand même, puisque 11 CDI ont été faits depuis le mois de novembre. Ce n'est quand même pas neutre.

Sur les PEAS, bien que dans les documents, vous ayez sur la dernière semaine, la semaine 11, un délai qui était en tout ça de 30 jours, donc plutôt bon, c'est un peu en trompe-l'œil. On a bien une situation qui reste dégradée sur les différents canaux d'entrée des PEAS. De la même manière, on poursuit des efforts de recrutement avec une cible qui est à 15 recrutements le plus tôt possible, mais on espère d'ici le mois de mai. À ce jour, on en a cinq qui sont confirmés sur les 15.

Le dernier élément, peut-être un peu nouveau par rapport au mois dernier, c'est qu'on a eu une augmentation du solde assez importante à la C2S, qui se traduit par un plan d'action qui comprend notamment des heures supplémentaires qui vont être faites pour essayer de résorber un peu le solde. On a eu confirmation de l'appui PHARE que l'on va avoir sur deux semaines, semaines 14 et 15, à hauteur de 3 000 unités d'œuvre. On n'est pas très inquiets sur un retour à la normale assez rapide sur la C2S. Ça prendra plus de temps sur les PEAS ou sur le taux décroché.

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

Mme TRAORE, CGT-FO : Il y aura donc des heures supplémentaires de prévues sur les différents pôles de production, notamment la C2S, pour les prochaines semaines ou les prochains mois. On avait cru comprendre que, comme on arrivait à un nouveau CPG, il n'y avait peut-être pas le budget. Je me pose la question. Je l'apprends au moment où vous le dites. Je me posais la question de savoir si c'était confirmé et si c'était bien validé qu'il allait y avoir des heures supplémentaires.

M. ROUCHAUD, CFTC : Oui, le solde semble s'être aussi assaini au niveau des indemnités journalières. Alors les AT, ce n'est pas une nouveauté puisque cela fait un moment qu'aux AT,

ils sont bien, mais en maladie, au PE, cela semble s'être assaini. Est-ce que vous avez des précisions sur le délai de règlement moyen des indemnités journalières ? Est-ce que vous avez réussi à passer en dessous de 32 ou 33 jours ?

M. ARNAUD, Direction : Je vous confirme, Madame TRAORE, que nous avons bien désormais, dans le cadre du CPG qui court, la disponibilité budgétaire pour réaliser des heures supplémentaires, ce que l'on va faire dans les secteurs qui sont en difficulté. Ce sera le cas sur les PEAS. Il est possible que l'on en fasse aussi à la PFS, puisqu'on a une petite remontée de soldes sur EPTICA. Ce sera le cas, comme je vous le disais, sur la C2S, on l'a tranché dernièrement.

Concernant les délais, Monsieur ROUCHAUD, je n'ai pas le cumulé depuis le début de l'année. Vous l'avez dans les documents. Un des deux documents vous donne l'évolution du délai sur les IJAS et sur les IJAT. Sur la semaine 11, on avait un délai à 28 jours sur les IJAS. Méfiance sur ce délai qui ne veut pas dire grand-chose. Parfois, quand on délaisse nos dossiers DIADEME pour se concentrer sur nos entrées PRN et DSII, on laisse filer de vieux dossiers. Du coup, le délai s'améliore. Il faut faire attention sur la lecture du délai. Sur les IJAT, on est mieux que sur les IJAS. Sur les IJAT, on est mieux. On avait un délai qui était à 38 jours, mais depuis le début de l'année, on est plutôt bien en deçà des 40 jours. On est beaucoup mieux que l'an dernier. Pour autant, on n'est pas encore sur les bases de l'objectif CPG qui est plus ambitieux. Je ne l'ai plus en tête, mais je crois qu'ils demandent 32 jours, donc on n'y est pas. On est plutôt entre le socle et l'objectif. On est plutôt à 33 ou 34 jours de délai, mais pas très loin non plus. C'est une situation qui est plus favorable sur les IJAT.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Est-ce qu'il y avait d'autres questions ? Non. Je vous propose de passer au point information président et secrétaire.

Point 14 : Information des Président et Secrétaire

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Une information président et une proposition commune président-secrétaire. Une information président pour vous dire que l'on a eu l'information par l'UCANSS que l'accord qui a été passé au niveau national pour la revalorisation de la part employeur sur les Tickets restaurant avait été agréé. La part employeur va donc passer de 5,79 euros à 6,91 euros, et c'est applicable au 1er mai.

Je vous passe l'information puisque nous l'avons eue hier ou avant-hier par une petite brève de l'UCANSS, mais nous n'avons pas encore la circulaire qui vient donner tous les détails au niveau des arrondis. Normalement, cela devrait faire passer la valeur faciale des Tickets restaurant à 11,51 euros, puisqu'on est sur le maximum. Je mets un bémol sur les chiffres après la virgule, parce qu'au niveau des positionnements sur la circulaire, nous avons des arrondis différents.

Mme SELLAMI Aicha, CGT-FO : Juste une petite parenthèse au sujet des transports, des remboursements, cela a-t-il été validé ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Le protocole d'accord de remboursement des transports à 75 % ? Non, pas encore. Deuxième information, un autre sujet. C'est au niveau

local. Nous avons fait une négociation au niveau local pour venir porter le montant des remboursements-transport employeur de 50 % à 75 %. Cet accord local a été signé. Ensuite, il va suivre son cours pour devenir applicable, on l'espère. Il doit passer d'abord au COMEX de l'UCANSS. C'est inscrit sur le mois d'avril, parce qu'il n'y en a qu'un par mois. Ensuite, il y a le délai pour l'agrément qui est d'un mois, donc on doit attendre encore un mois après. On pense que celui-ci sera applicable sur la paie de juin, si tout va bien. En revanche, il est bien prévu qu'il soit rétroactif au 1er janvier, donc il y aura un rattrapage sur les premiers mois de l'année, mais normalement applicable sur la paie de juin, si tout va bien. J'espère que je ne me suis pas trompée dans mes calculs.

Je disais un point commun. Nous avons échangé avec Madame SKOLUDEK sur l'opportunité de vous proposer de replanifier l'assemblée plénière du mois d'août qui était prévue le 22 août, donc encore assez tôt, sur une période où il y a encore beaucoup de gens qui sont en vacances, y compris pour prendre connaissance des documents en amont. On vous propose de repousser cette AP au 29 août pour laisser le temps à plus d'entre nous d'être de retour de congé. Cela veut dire un envoi des éléments de dossier, non pas le 12 août, mais le 19 août. Est-ce que cela vous convient ? Acte-t-on cela ? Très bien. On va faire la mise à jour sur le calendrier social. Cela nous avait échappé dans la première planification. En plus, à chaque fois, on la retarde, alors autant le faire d'office.

Est-ce qu'il y avait des informations secrétaire ? Non. Est-ce que vous aviez des questions diverses ?

Mme OUCHENE, CGT-FO : Oui, j'ai un sujet qui me vient en tête au niveau des agences Ameli. Il y a eu des problématiques d'eau potable, potable au robinet, pas potable dans les fontaines, sur plusieurs agences. Il y a pas mal de collègues qui me disaient : « Qu'est-ce qu'il y a exactement dans les analyses de l'eau qui fait que là, c'est potable, là, ce n'est pas potable ? » Est-ce qu'il serait possible d'avoir du détail ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Oui, je vais vous le donner. On a pris des mesures de précaution, mais il n'y a pas d'éléments d'alerte grave à ce jour. Vous savez que nous avons des analyses périodiques de l'eau. Les dernières analyses ne nous ont pas permis de nous prononcer sur la présence de bactéries Escherichia coli. Mais ce n'est pas une détection de bactéries Escherichia coli, c'est une impossibilité de confirmer au niveau de l'analyse. Par mesure de précaution, nous avons affiché des pancartes et supprimé cela. Nous avons fait repasser le Bureau Veritas pour refaire des analyses et nous avons distribué de l'eau. Il n'y a pas d'éléments graves. Ils sont déjà repassés pour refaire le test, donc j'attends d'un jour à l'autre les éléments de résultat pour pouvoir confirmer ou pas. Nous n'avons pas détecté quelque chose qui est grave, par contre, nous n'avons pas pu faire la vérification que nous souhaitions faire, donc par mesure de précaution, nous avons supprimé l'accès à ces fontaines.

À titre personnel, je me pose la question, vu que l'on a plusieurs fontaines qui sont concernées, on va aussi avoir un retour vers le prestataire par rapport au modèle de fontaines pour s'assurer qu'il n'y a pas quelque chose qui dysfonctionne dans ce modèle, puisqu'on n'avait jamais rencontré le souci sur les précédentes fontaines que l'on avait dans le précédent marché. Il n'y a pas à s'alarmer, principe de précaution. On préfère suspendre et on attend les confirmations d'un jour à l'autre des résultats pour pouvoir ajuster les mesures ou bien rouvrir l'accès aux fontaines. Madame HAMMOU, vous aviez une question ?

Mme HAMMOU, CGT-FO : Oui, je reviens vers vous pour les JO, par rapport au télétravail exceptionnel. Trop de suspens tue le suspens.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On s'attendait à la question, Madame HAMMOU. Nous sommes aussi à l'affût, comme je le disais la dernière fois. Je vais vous faire à peu près la même réponse que la dernière fois, Madame HAMMOU. On regarde le site « j'anticipe les jeux » et déjà, on constate qu'il y a des informations qui sont très variables sur ce site, qui changent. On est encore loin de l'échéance, mais il y a beaucoup de changements dans les éléments qu'ils prévoient. Par ailleurs, pour l'instant, dans ce qui ressort du site, on n'identifie pas très bien dans quelles mesures, au niveau du Val-de-Marne, on sera impactés. On n'est pas aujourd'hui, sur ce site-là, identifiés comme étant fortement impactés, mis à part sur l'A4, puisqu'ils ont prévu de faire de la circulation.

Pour autant, je ne suis pas en train de dire qu'il n'y aura pas, je dis juste qu'on est encore longtemps avant l'échéance et que les choses ne sont pas stabilisées. Nous étudions différentes pistes possibles, qui sont le renforcement du télétravail sur une période et, éventuellement, de l'assouplissement sur les plages fixes, pour permettre aux gens d'ajuster. On est encore en train d'étudier cela. Ce que je tiens à dire, c'est qu'on a toujours pris en considération les éléments de situations exogènes à l'entreprise qui venaient gêner fortement la mobilité des salariés.

Notre difficulté est de ne pas faire une mesure qui soit pire que le problème initial. On sait aussi qu'être en télétravail généralisé, ça peut générer un certain nombre de problématiques autres quand ça dure trop longtemps. On essaie d'apprécier au mieux cet impact. On va communiquer prochainement sur des éléments de mesures que l'on prendra à titre conservatoire dans un premier temps et qui, peut-être, pourront s'ajuster au fur et à mesure des informations qui nous parviendront.

Les équipes viennent quand même majoritairement du côté est. Je ne dis pas à 100 %. Il y aura des personnes qui seront impactées. Après, c'est toujours la difficulté entre une mesure d'ordre général et la gestion de situations particulières. C'est un équilibre à trouver, parce qu'on ne peut pas non plus dire au manager de tout gérer à son niveau en fonction des situations des uns et des autres. En même temps, on ne va pas pouvoir, juste parce qu'il y a quelques personnes qui vont être fortement impactées, prendre une mesure d'ordre général. Là, on essaie de doser le mieux possible ça pour que le remède ne soit pas pire que le problème. On fera quelque chose en termes d'accompagnement et on reviendra vers vous prochainement. Est-ce qu'il y avait d'autres questions ? Non. Je vous remercie. Nous allons clôturer cette session. Bonne soirée.

La séance est levée à 17 heures.