

**CSE DE LA CPAM VAL-DE-MARNE**  
**ASSEMBLÉE PLÉNIÈRE ORDINAIRE DU 23 MAI 2024**  
**PROCÈS VERBAL**

**Étaient présents :**

- Direction : M. ARNAUD Sébastien (Directeur Général Adjoint), Mme CASADO-BOLIVAR Céline (Directrice Adjointe en charge des Ressources)
- CFDT : Mme RODRIGUES-MARTINS Christina (remplace Mme PERRIOT LE-FUR Fabienne), Mme LECONTE Stéphanie (remplace Mme DUMARCAY Virginie), Mme LAHLOU Nesrine et Mme MAMAN Muriel (représentante syndicale)
- CFTC : M. SEREMES Dominique, Mme LEBERNADY Fina, Mme HIMED Maeva, Mme DOUIS Julie, M. ROUCHAUD Florent, M. MACIEL Carlos (remplace Mme DOUIS-MAXI Delphine) et Mme MARTIN Marie (représentante syndicale)
- CGT-FO : M. MARQUES Edmond, Mme IAAICH Halima, Mme HAMMOU Nadia (remplace M. ALLIGIER Sébastien), Mme TRAORE Maïmouna (remplace Mme HAMMOU Leilla), M. GIAMBIAGGI Antoine, Mme OUCHENE Dalila M. OLIVEIRA Tome (remplace Mme FRAIOUI Samia), Mme SKOLUDEK Elisabeth, et Mme KHETTAF Lila (représentante syndicale)

**Excusés :**

- CFDT : Mme DUMARCAY Virginie et Mme PERRIOT LE-FUR Fabienne
- CFTC : M. BOURGEOIS MARC et Mme DOUIS-MAXI Delphine
- CGT-FO : Mme HAMMOU Leilla, M. ALLIGIER Sébastien et Mme FRAIOUI Samia

**Points présentés par :**

- **POINT 1** : Approbation du procès-verbal de l'assemblée plénière du 27 mars 2024.
- **POINT 2** : Présentation des avis différés.
- **POINT 3** : Approbation du compte-rendu de la CSSCT du 13 décembre 2023.
- **POINT 4/pour AVIS** : Bilan social – exercice 2023

Présentation par Mme LE CORFEC Morgane.

- **POINT 5/pour AVIS** : Rapport de situation comparée des conditions générales d'emplois et des formations des Femmes et des Hommes – exercice 2023.

Présentation par Mme LE CORFEC Morgane.

- **POINT 6/pour AVIS** : Projet de transfert de gestion des PI de Nogent-sur-Marne et Le Perreux-sur-Marne au Conseil Départemental.

Présentation par Mme CASTRIQUE Johana.

- **POINT 7/pour AVIS** : Évolution de l'organisation de la plateforme de services.

Présentation par Mme CASTRIQUE Johana.

- **POINT 8/pour INFO** : Suivi mensuel d'activité des pôles

Présentation par M. Sébastien ARNAUD.

- **POINT 10** : Informations des Président et Secrétaire

**SOMMAIRE**

Point 1 : Approbation du procès-verbal de l'assemblée plénière du 27 mars 2024	6
Point 2 : Présentation des avis différés	6
Point 3 : Approbation du compte-rendu de la CSSCT du 13 décembre 2023	7
Point 4 : Bilan social – exercice 2023	7
Point 5 : Rapport de situation comparée des conditions générales d'emplois et des formations des Femmes et des Hommes – exercice 2023	13
Point 6 : Projet de transfert de gestion des PI de Nogent-sur-Marne et Le Perreux-sur-Marne au Conseil Départemental	20
Point 7 : Évolution de l'organisation de la plateforme de services	26
Point 8 : Suivi mensuel d'activité des pôles	49
Point 9 : Informations des Président et secrétaire	50
Questions diverses	54

*La séance est ouverte à 9 heures 30.*

**M. ARNAUD, Direction :** Bonjour à tous, je vous propose que nous débutions cette assemblée plénière ordinaire du 23 mai. L'enregistreur fonctionne normalement, tout est OK. Je vous propose que l'on commence par faire un petit tour de table, comme d'habitude. Pour la Direction Sébastien ARNAUD.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Céline CASADO-BOLIVAR.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Bonjour, pour la CFDT, Christina RODRIGUES-MARTINS, suppléante, en remplacement de Mme Fabienne PERRIOT LE-FUR, titulaire. J'excuse cette dernière et j'excuse aussi notre élue titulaire, Mme Virginie DUMARCAY qui est remplacée.

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

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

**Mme LAHLOU, CFDT :** Nesrine LAHLOU, élue titulaire CFDT.

**M. SEREMES, CFTC :** Pour la CFTC, Dominique SEREMES. J'excuse Mme Delphine DOUIS-MAXI et M. Marc BOURGEOIS.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** Bonjour, Madame HAMMOU Nadia, élue FO, en remplacement de Sébastien ALLIGIER.

**Mme TRAORE, CGT-FO :** Mme TRAORE Maïmouna, élue suppléante FO, en remplacement de Leïlla HAMMOU.

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

**M. OLIVEIRA, CGT-FO :** Tome OLIVEIRA, élu FO suppléant, en remplacement de Madame Samia FRAIOUI.

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

**Mme SKOLUDEK, CGT-FO :** Elisabeth SKOLUDEK, élue titulaire Force Ouvrière. J'excuse Mesdames HAMMOU Leilla et FRAIOUI Samia.

**M. ARNAUD, Direction :** Merci à tous. Je vous propose que l'on aborde l'ordre du jour.

**Mme SKOLUDEK, CGT-FO :** Oui, avant de commencer, comme je n'ai pas pu signer l'ordre du jour, puisque j'étais en congé, j'aurais voulu connaître les raisons pour lesquelles vous avez mis le point 7 pour avis et non pour information. Au regard de la note, je trouve que c'est un peu tôt de nous demander un avis sur une expérimentation qui n'a débuté que fin novembre, puisque c'était sur l'AP du 23 novembre que nous avons discuté de la PFS. Du coup, Force Ouvrière demande de rendre un avis plus tard dans l'année et de nous présenter ce point aujourd'hui pour information.

**M. ARNAUD, Direction :** On aura l'occasion d'en reparler lors du point 7. On vous le propose pour avis, parce que cette note a vocation à faire le bilan des deux expérimentations qui ont été lancées depuis le mois de novembre. Sur cette base, on considère que les deux expérimentations ayant été probantes, on propose la mise en place de l'organisation cible. C'est une note assez structurante. On vous donne une vision de ce que l'on veut mettre en place et de l'organisation cible. Ce faisant, cela va avoir des impacts sur le fait que ce qui était en expérimentation devient une règle pour l'organisation de la PFS. À ce titre-là, il nous faut recueillir votre avis sur les modalités. En ce sens, la note est vraiment présentée comme un changement d'organisation. Cela requiert un avis. Cela n'empêche pas que l'on puisse faire des points d'étape a posteriori, mais il faut bien, à un moment donné, que l'instance se prononce.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Je me permets de préciser quand même qu'il n'y a pas marqué « horizon 2025 » sur la convocation, alors que c'est dans le titre du document. On a des informations chiffrées jusqu'à février 2024 inclus. C'est très embêtant de donner un avis sur une organisation alors que cette organisation n'est censée être définitive que dans un an. En l'état, nous préférierions une information et un peu plus tard – peut-être cet été – l'avis.

Par exemple, pour PFS 2020, on avait eu le document en juin pour une mise en place en septembre. On aimerait bien ce genre de temporalité, s'il vous plaît, et surtout que vous ne vous exonériez pas de revenir vers nous avec un vrai avis. On constate que les flux évoluent beaucoup, ne serait-ce que les flux téléphoniques, les flux de messages, etc. Donc il n'est pas possible de rendre un avis éclairé alors qu'on a les chiffres jusqu'à février inclus pour quelque chose qui se met en place en 2025.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Monsieur GIAMBIAGGI, vous aurez tout à fait, au moment où vous émettrez votre avis, le loisir d'exposer les réserves éventuelles que vous seriez amené à formuler. En revanche, comme le rappelait Sébastien ARNAUD, s'agissant d'un changement d'organisation, par rapport à notre analyse, nous sommes tenus de requérir votre avis. Vous aurez tout à fait le loisir de venir exposer un certain nombre de réserves à l'occasion de cet avis, mais cela nous semble être ce qui relève des consultations obligatoires du CSE par rapport à un changement d'organisation qui est à venir. Je vous rappelle que nous sommes censés vous consulter avant toute mise en œuvre de modification, donc dans ce cadre-là, c'est bien une consultation que nous devons faire aujourd'hui.

Ensuite, mais on en reparlera à l'occasion de ce point, on n'exclut pas du tout, si jamais c'était votre souhait, de revenir vers vous en cours de mise en œuvre des modifications pour faire des points d'étape avec vous. Et s'il devait y avoir d'autres modifications structurelles par rapport

aux éléments d'organisation – vous évoquez les flux – dans ce cas-là, bien évidemment, on reviendrait vers vous avec un avis.

Mais là, on est quand même aujourd'hui sur une vision de ce que l'on souhaite mettre en place qui est relativement stabilisée. C'est la raison pour laquelle nous vous consultons aujourd'hui.

Je vous propose que l'on revienne dans l'ordre des points de l'ordre du jour.

## **Point 1 : Approbation du procès-verbal de l'assemblée plénière du 27 mars 2024**

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Est-ce qu'il y avait des remarques ou modifications ? On considère que le PV est approuvé à l'unanimité.

## **Point 2 : Présentation des avis différés**

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Sur les avis différés, un premier avis sur l'Assemblée plénière du 27 mars concernant les travaux d'aménagement au Cristolien. Nous avons reçu, le 25 avril, l'avis défavorable de Force Ouvrière. Au moment de la présentation du point, FO avait sept voix et nous avons également les avis favorables de la CFDT pour deux voix et de la CFTC pour quatre voix. Nous avons donc un avis défavorable à la majorité.

**M. ARNAUD, Direction :** Il y a un deuxième avis différé qui a été émis lors de l'Assemblée plénière du 24 avril concernant le déploiement de l'application régionale ISSUE PDP. Sauf si nous avons manqué d'attention, je crois que l'on n'a pas encore reçu l'avis. Je vais simplement vous communiquer une petite information sur ce sujet-là, ISSUE PDP. Lors de l'Assemblée plénière, on s'était engagé à vous transmettre des éléments et des supports de formation sur la réunion qui devait être organisée par la CRAMIF le 22 mai. Sachez que cette réunion de formation a été reportée, donc à ce titre-là, on n'a pas pu vous transmettre d'éléments. Je voulais vous préciser ce petit point-là.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** J'aimerais rappeler, par rapport à l'avis motivé sur les travaux au Cristolien, que nous sommes tout à fait favorables au réaménagement de la communication et que l'on est en attente de propositions alternatives pour la MISAS et pour le côté des DNS. C'est dans l'avis motivé.

Il y avait en effet un deuxième avis motivé, je viens de vous l'envoyer.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Nous en ferons donc état à la prochaine AP. Vous aviez jusqu'à ce soir pour l'envoyer.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Non, je pouvais le faire demain.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Oui, c'était le 24 avril.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Il est bref, vous allez voir.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** On lira ça attentivement. Je vous propose de passer au point suivant de l'ordre du jour : l'approbation du compte-rendu de la CSSCT du 13 décembre 2023.

### **Point 3 : Approbation du compte-rendu de la CSSCT du 13 décembre 2023**

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Est-ce qu'il y avait des commentaires, des modifications ? Non. Nous considérons donc que le compte-rendu est approuvé à l'unanimité. Je vous propose de passer au point suivant qui est relatif au bilan social, pour l'exercice 2023. Je vais chercher Morgane LE CORFEC qui nous rejoint pour ce point.

### **Point 4 : Bilan social – exercice 2023**

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** À l'appui de ce point, deux documents : le bilan social à proprement parlé, et le compte-rendu de la commission économique et égalité professionnelle qui s'est tenue le 25 avril 2024. Comme à l'accoutumée, nous allons vous faire une petite synthèse des éléments de modification qui ont pu être apportés suite à la commission. Ensuite, nous allons revenir sur les questions qui n'avaient pu trouver de réponses à l'occasion de cette commission, et nous vous transmettrons les réponses lors de cette assemblée plénière.

Nous avons, suite à la commission, un certain nombre de petites modifications qui ont été relevées et apportées au bilan social.

**Mme LE CORFEC :** Bonjour à tous. Je suis là pour répondre aux questions qui avaient été posées, auxquelles je n'avais pas les réponses lors de la présentation du bilan social et du rapport de situation comparée des conditions générales d'emplois qui s'est tenue le 25 avril.

Pour commencer, il a été demandé lors de cette commission d'apporter une petite phrase explicative sous le tableau pour faciliter sa compréhension. Cela concerne l'indicateur 151 pour les promotions, 151 bis pour les points de compétences et l'indicateur 221 par rapport au rapport entre les rémunérations les plus fortes et les plus faibles. Cet ajout a été fait dans le bilan qui a été envoyé par Nathalie.

Par ailleurs, on s'est aperçu, postérieurement à la commission du 25 avril, qu'il y avait deux petites erreurs. Sur l'indicateur D « recrutés de moins de 25 ans », c'est l'indicateur 134, page 116, il était mentionné « 00444 et 48 ». Donc maintenant, on est sur un indicateur à 49 et 55. Donc ça, dans le bilan social, c'est l'indicateur 134 en page 16.

C'est corrigé sur le nouveau. Nous nous sommes aperçus qu'il y avait une petite coquille.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Comme ces modifications sont intervenues postérieurement à la commission, nous vous les notifions.

**Mme LE CORFEC :** Ensuite, en page 52, l'indicateur 522 concernant les projets de transition professionnelle, on avait noté zéro et zéro. En fait, il y en a bien trois, et on a modifié. C'est le projet de transition professionnelle, l'indicateur 522. En 2023, on est à trois et non à zéro.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** On a retiré la mention CPF parce que ça portait à confusion et ça avait notamment généré une question ou une réaction en commission.

**Mme LE CORFEC :** Voilà les deux modifications qui ont été apportées suite à la commission. Le bilan qui vous a été adressé comporte les bonnes données.

Je vais passer aux réponses pour lesquelles je n'ai pas pu répondre durant la commission. On va commencer dans un premier temps sur le bilan social.

Indicateur 122 sur le nombre de stagiaires. Vous aviez demandé si le nombre de stagiaires de troisième et le nombre d'EN3S étaient comptabilisés. Je vous confirme que ni les stages de troisième ni les stages d'EN3S ne sont comptabilisés dans cet indicateur, tout simplement parce qu'ils ne signent pas de convention de stage et que le délai est inférieur à une semaine.

Indicateur 132 concernant les embauches en CDD.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Excusez-moi, mais on avait demandé le nombre de stagiaires de troisième et le nombre de stagiaires EN3S pour 2023, s'il vous plaît. C'est dans le compte-rendu.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** On avait évoqué sur les EN3S lors de la précédente AP le fait que ces volumes n'étaient pas recensés en 2023, puisque, ces stagiaires ne faisant pas l'objet d'une convention, ils n'étaient pas dans le tableau de suivi des stages, etc. Nous ne sommes pas en mesure de vous produire des données rétroactives sur 2023, puisqu'on n'a pas de conventions sur lesquelles s'appuyer pour ces deux données. En revanche, on a bien noté votre souhait d'avoir ces éléments. On ne modifiera pas l'indicateur du bilan social. En revanche, dans le cadre du suivi trimestriel des stages que l'on est amenés à vous communiquer, on intégrera également les stagiaires EN3S et les stages de troisième, comme ça vous aurez la vision au fil de l'année de ces volumes.

Après, les indicateurs correspondent à des stages supérieurs à une semaine, donc on ne va pas modifier les indicateurs du bilan social pour conserver, autant que possible, une cohérence dans les données que l'on suit au fil des années.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Je ne comprends pas, parce que nous, tous les trimestres, nous avons les stagiaires de troisième. Ils sont inscrits. Vous pouvez les compter. Et les EN3S, vous n'en avez pas quand même 10 000. Vous savez combien vous en avez accueilli. Ou alors qu'est ce que c'est ? Ce sont des fantômes, les stagiaires EN3S ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Non, les stagiaires EN3S, il n'y en a pas tant que ça. Donc oui, on est en mesure de les dénombrer. Mais sur les troisièmes, pour moi, on ne l'était pas. Comme ils ne faisaient pas l'objet systématiquement d'éléments de convention, je ne pense pas qu'on les suivait. Les avait-on dans le tableau de suivi des stages ? Du coup, on reverra sur ce point-là. Mais on a entendu votre demande et c'est pour ça que je vous ai dit que, sur la suite des suivis, vous aurez également les données EN3S. Je corrige sur les troisièmes.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Si je comprends bien sur l'indicateur 122 « travailleurs extérieurs, incluant nombre de stagiaires (écoles et universités) », cela exclut les



stages de troisième en collège et les EN3S. Effectivement, cela tronque les données. C'est un peu bizarre.

**Mme LE CORFEC :** Je passe à l'indicateur 132 sur les embauches en CDD. La question posée est : est-ce que les contrats civiques sont comptabilisés ? Je vous confirme que les contrats civiques ne sont pas comptabilisés dans cet indicateur. L'indicateur prend en compte les données issues de GRH. Les contrats civiques n'y figurent pas. Ils ne sont pas dans GRH. Les paies sont saisies directement dans Copernic.

Je passe à l'indicateur 142 concernant les démissions. Les élus demandent le détail par service. Je vous communiquerai, à la suite de la séance, la liste par service. Je peux vous dire que nous en avons eu 29.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** C'est pour ne pas vous réciter : un dans tel service, deux dans tel autre. Nous vous communiquerons, à l'issue de la séance, la ventilation des 29.

**Mme LE CORFEC :** Pour l'indicateur 144 bis concernant les ruptures conventionnelles, de la même manière, il a été demandé la répartition des ruptures conventionnelles par service. Je vous enverrai également, à l'issue de cette séance, la liste et la répartition.

Ensuite, j'avais une autre question concernant cet indicateur 144 bis sur les ruptures conventionnelles, avec une demande de vérification de la valeur pour 2022, parce que nous avons affiché 9 dans le bilan social et nous avons communiqué 10 la veille de la commission en CSE. Je vous confirme que la valeur de 9 est bien la bonne.

Je passe à l'indicateur 146 sur les départs au cours de la période d'essai. La demande est : est-ce que les stages probatoires sont inclus dans ces départs ? La réponse est non. Les stages probatoires ne sont pas comptabilisés dans les départs de la période d'essai pour ce bilan.

Indicateur 151 bis concernant les points de compétences. Il a été demandé si les points de garantie étaient bien comptabilisés dans cet indicateur ainsi que le nombre de points majorés. Les points de garantie sont bien intégrés dans le calcul de l'indicateur et il y a eu 79 majorations. Le détail, je pourrais peut-être vous l'envoyer aussi par la suite.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Dans l'indicateur, les 79 majorations comptent une seule fois. Parmi les 374 mesures, 79 étaient majorées.

**Mme LE CORFEC :** Je passe à l'indicateur 211 bis concernant les rémunérations mensuelles moyennes avec le constat d'une augmentation qu'ils estiment forte pour les agents de direction, notamment aux niveaux 9 et 11. Les élus demandent d'où vient cette augmentation conséquente.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Il y a différents éléments qui rentrent dans le cadre de ces éléments de rémunération, comme les primes, les rachats de CET, les entrées et sorties. Ce sont différents éléments qui peuvent venir influencer, à la hausse ou à la baisse, les éléments de rémunération d'une année sur l'autre.

**Mme LE CORFEC :** Concernant l'indicateur 431, les élus demandent quels sont les postes concernés par l'exposition à un nombre supérieur à 85 décibels. En 2023, nous avons deux personnes à la reprographie et dix personnes au FENTI.

Indicateur 513, le nombre de stagiaires en formation. Les élus demandent l'ensemble des statistiques en retirant le *e-learning*.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Nous en avons déjà parlé à une autre occasion. Au niveau de l'indicateur, nous ne modifions pas l'indicateur. Il reprend bien l'ensemble des éléments de formation, qu'ils soient réalisés à distance ou en présentiel. Je peux vous rappeler l'engagement que la Direction avait pris à l'occasion de la présentation du plan de développement des compétences 2024, de venir renforcer tout ce qui était formation en présentiel, parce que l'on considère que c'est plus efficace. Comme le bilan du plan de développement des compétences 2023 vous sera présenté prochainement, nous serons amenés à vous donner des éléments plus précis dans ce cadre-là, pour venir distinguer et mettre en valeur l'effort qui a été fait, puisque l'on constate une forte hausse de la part des formations en présentiel sur l'année 2023. Je vous propose de rentrer dans ce détail à l'occasion du bilan de plan de développement des compétences que nous vous présenterons très prochainement.

**Mme LE CORFEC :** Je passe à l'indicateur 612 sur le crédit d'heures syndicales utilisé. La demande concerne les heures de préparation des commissions. Est-ce qu'elles sont incluses ou non dans le bilan ? Là, on est page 54.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Il y a deux lignes possibles : la ligne CSE et la ligne CSSCT. Les heures de préparation CSSCT sont bien incluses dans la ligne CSSCT. En revanche, les autres heures de préparation de commissions que nous avons pu être amenés à recenser dans le protocole d'accord local n'apparaissent pas sur la ligne CSE, puisqu'on est uniquement sur l'utilisation des 24 heures mensuelles dont bénéficient les élus, dans la façon dont est conçu cet indicateur.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Je reviens sur l'indicateur 612 pour ma bonne compréhension. Le temps des 73,45 heures inclut bien le temps de préparation en CSSCT, qui est le code 557, et le temps passé en réunion CSSCT, qui est le code 551.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Oui. C'est bien le code 557. Je vous rappelle que c'est par rapport à des éléments de codification qui ont été saisis. On a aussi été amenés récemment à faire un certain nombre de retours aux élus sur des rattrapages de saisies de code à réaliser. D'une façon globale, ce sont des données qui sont arrêtées à un instant T par rapport à l'année 2023, mais qui, s'il y a eu des omissions dans la saisie, ne sont peut-être que partielles.

**Mme LE CORFEC :** Je passe à l'indicateur 631 sur le recours non judiciaire. Vous avez demandé des précisions sur les vingt dossiers de dettes de salaire recouvrées à l'amiable. La question est : de quoi s'agit-il réellement ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** En fait, ce sont les deux indicateurs 631 et 632, puisqu'il y avait des questionnements par rapport à cela. Dans le bilan social qui a été présenté en commission et dans la version définitive qui vous a été envoyée, apparaissent effectivement des dossiers qui sont relatifs à la gestion des dettes de salaire. Il faut savoir que c'est une erreur et cela explique l'écart des chiffres. Ces dossiers n'ont pas vocation à apparaître dans cet indicateur. C'est à la suite de vos questions posées en commission que l'on s'en est rendu compte, mais trop tardivement par rapport à la diffusion du document qui vous a été remis.

Les dossiers de dettes de salaire sont des dossiers qui sont gérés indépendamment des éléments suivis dans cet indicateur. L'objectif de l'indicateur, c'est de suivre les éléments de désaccords

ou de conflits qu'il peut y avoir entre l'employeur et les salariés. Par rapport à des recours non judiciaires, le vrai chiffre, quand on retire la gestion des dettes de salaire, est zéro. Il n'y a pas eu de recours non judiciaire.

Par rapport à l'indicateur 632 dans le cadre de saisine judiciaire, ce sont deux saisines du Conseil des prud'hommes et non pas douze qu'il faut enregistrer dans cet indicateur. On ne s'était pas aperçu de cette coquille. Au niveau des exemplaires papiers que vous avez reçus, on vous laisse le corriger manuellement. On ne va pas les ressortir. En revanche, on le corrigera dans la version numérique du bilan social et on vous l'adressera avec une petite phrase précisant que la seule modification portait sur cette correction.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Quels sont les bons chiffres ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** C'est zéro pour 631 sur cette année uniquement – les autres années, c'était bon – et deux pour 632. Deux saisines du Conseil des prud'hommes.

**Mme LE CORFEC :** À la place de 20, c'est zéro. À la place de 12, c'est deux.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** C'est vrai que ça aurait dû nous alerter. En tout cas, merci pour la question en commission. Ça a permis de venir se replonger dans les éléments de définition de cet indicateur et de corriger tout cela.

**Mme LE CORFEC :** Je passe à l'indicateur 712 concernant les autres dépenses supportées par l'organisme. Là, on a un montant négatif à - 16 000 sur le montant des médailles. La question est : pourquoi était-ce négatif sur l'année 2022 ? Il faut savoir qu'il y a eu un changement de méthode à partir de l'année 2022 pour la comptabilisation. On comptabilise uniquement une provision, c'est-à-dire une estimation d'un risque et pas de charges à payer.

En 2022, le changement de méthode a faussé la lecture, mais la situation a bien été rétablie en 2023. Donc en 2022, on a un paiement de 33 400 euros, mais impacté par un négatif de 49 400 euros dû au changement de méthode.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** C'est une reprise sur provision que l'on a été amenés à faire.

**Mme LE CORFEC :** C'est pour ça que l'on a été obligés de mettre un montant négatif.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Ce que vous voyez apparaître, c'est le bon chiffre comptable. En revanche, le bon chiffre compréhensible pour tout un chacun, c'est 33 400 euros. On avait surestimé en provision à 49 400 euros, et en réel, on a eu 33 400 euros, ce qui fait que cela fait apparaître faussement un résultat comptable de - 16 000 euros quand on a été amenés à reprendre la provision. Le vrai chiffre qui vous intéresse, c'est 33 400 euros, je pense. Mais on ne le modifiera pas dans le document du bilan, parce que c'est le reflet de la modification de méthode et que l'on reprend les données des années précédentes pour permettre la vision.

**Mme LE CORFEC :** J'ai répondu à l'ensemble des questions posées lors de la commission.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Voilà sur les éléments de présentation de ces données chiffrées qui sont parfois très denses et assez complexes à saisir. L'objet n'est pas de refaire la commission à l'occasion de cette assemblée plénière. Je pense que l'on a répondu au fil de l'eau à vos éléments de questions ou de réactions aux réponses que l'on avait apportées.

On vous transmettra le détail sur les indicateurs 142 et 144 bis immédiatement après l'assemblée plénière. Je vous propose de recueillir vos avis.

**M. ROUCHAUD, CFTC :** Il y avait quand même des questions qui étaient restées en suspens dont on n'a ce matin pas eu la réponse, notamment sur la question des temporaires d'été. On déplorait le fait que depuis plusieurs années, la Direction ne veut plus recourir aux temporaires d'été, aux enfants du personnel. C'est dommage parce que cela fait connaître l'entreprise aux jeunes. Quelle est la position de la Direction sur ce sujet ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Excusez-moi, Monsieur ROUCHAUD, c'est vrai qu'en plus, on l'avait dans notre liste de questions, mais on l'a zappé. D'une part, la position de la Direction, et on en a parlé à l'occasion de la présentation du plan de recrutement sur cette année, c'est quand même d'être sur une pérennisation des ressources, donc une réduction du recours à tout ce qui est ressources non pérennes. Par ailleurs, lorsqu'on a recours aux ressources non pérennes, on essaie de faire en sorte que ces ressources restent le plus longtemps possible pour venir diminuer la charge liée d'une part au recrutement et d'autre part à l'accompagnement, la formation de ces personnes au niveau des équipes dans les services.

Aujourd'hui, nous ne faisons plus appel à des contrats d'été qui sont des contrats de CDD et plus courts. On privilégie la couverture d'une plus grande période avec des CDD de 3 mois et renouvelables en général sur 6 mois lorsque la personne souhaite rester et qu'elle fait également l'affaire sur le poste. À ce jour, il n'est pas prévu de venir réactiver des possibilités de recrutement sur des contrats d'été, cet été ou les prochains.

**M. ROUCHAUD, CFTC :** C'est dommage parce que même des contrats d'un mois peuvent susciter des vocations vis-à-vis des enfants du personnel. Je suis d'accord que ce n'est peut-être pas rentable, mais c'est dommage.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** On comprend, mais vous le savez, nous sommes fortement mobilisés sur les opérations de recrutement. Ce que nous souhaitons, c'est de véritablement essayer de stabiliser les effectifs et d'augmenter la part des CDI dans un certain nombre de secteurs. Ce sont des choses qui sont très lourdes à réaliser et qui mobilisent aussi très fortement les équipes managériales pour pouvoir former ces personnes. J'entends votre souhait. Après, nous avons pu être amenés à accueillir des enfants du personnel qui ont postulé dans le cadre des CDD que l'on était amenés à proposer en ligne. Cela peut correspondre aussi, pour un CDD de 3 mois, à la période estivale. L'un n'exclut pas l'autre, mais nous ne souhaitons plus avoir recours à des contrats à très courts, limités sur la période d'été.

Désolée pour cet oubli. Elle était bien dans la liste des questions. Je vous propose de passer au recueil de vos avis.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Pour ce qui est du bilan social 2023, la CFDT constate une nette amélioration sur beaucoup d'indicateurs. Cependant, remarque générale, on a beaucoup de données brutes qui manquent de détails. On pourrait les affiner, mais la Direction s'engage après coup à nous donner des détails par branche, service, etc., donc c'est bien.

Cependant, petit bémol. Madame PERRIOT LE-FUR, qui a assisté à la commission éco du 25 avril, l'a fait remarquer. Ce qui nous chagrine, c'est que jamais la charge de travail qui est rattachée aux différents postes et aux différents indicateurs n'est réellement évaluée. Pour la CFDT, c'est quelque chose qui est quand même considérable, parce que cette charge de travail,

vis-à-vis des effectifs qui diminuent, montre réellement dans quel état les emplois à la Caisse peuvent se trouver en difficulté. Donc, beaucoup d'améliorations, mais on peut faire encore plus. Ce sera quand même un avis défavorable.

**M. SEREMES, CFTC :** Pour la CFTC, nous remarquons également une diminution de l'effectif, ce qui risque d'entraîner forcément une baisse du budget et l'augmentation du recours aux CDD, ce à quoi nous sommes toujours contre. Nous préférons les CDI. Ce sera un avis contre pour la CFTC.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Pour Force Ouvrière, ce sera un avis motivé. Désolé pour le suspens.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci. Nous le mettrons à l'ordre du jour de la prochaine AP. Je vous propose de passer au point suivant, qui est le rapport de situation comparée des conditions générales d'emplois et des formations des femmes et des hommes pour l'exercice 2023.

### **Point 5 : Rapport de situation comparée des conditions générales d'emplois et des formations des Femmes et des Hommes – exercice 2023**

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** À l'appui de ce document, le rapport à proprement parlé et également le même compte-rendu de réunion, puisque dans la deuxième partie de ce compte-rendu avaient été examinées les données de ce rapport. Même méthode que tout à l'heure. Nous allons d'abord vous faire part des éléments de modification qui ont été apportés suite à la Commission.

**Mme LE CORFEC :** Nous avons apporté une modification dans l'indicateur 121 sur les effectifs suivant la durée du travail, où l'on a ajouté la mention qu'il s'agit bien des effectifs au 31 décembre. On est sur la page 9.

Concernant toujours cet indicateur, les élus ont demandé en Commission où étaient classées les personnes invalides. Je vous confirme que les travailleurs invalides sont bien inclus dans les différents contrats. Ils sont comptabilisés. Je n'ai pas relevé d'autres questions concernant le rapport de situation.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Oui, peu de questions.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** J'avais posé des questions, je suis en page 41, sur la rémunération mensuelle moyenne brute par niveau et par sexe. Il y avait des questions – c'était précisé dans le courrier que j'avais adressé quand j'ai restitué le début du compte-rendu – sur des évolutions de salaire qui étaient assez étonnantes et dont je voulais des explications.

Par exemple, les niveaux 3 femmes, c'est passé de 4 104 euros à 2 123 euros en un an. J'avais demandé des précisions par rapport à cela.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Par contre, Monsieur GIAMBIAGGI, ce ne sont pas des éléments qui ont été évoqués en commission puisque ce sont des questions que vous avez

posées post-commission. Ce ne sont pas des questions qui ont été posées à l'occasion de la commission et qui ne figurent pas dans le compte-rendu. Nous n'avons donc pas été amenés à creuser ces éléments.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** J'ai envoyé un mail je ne sais plus quand. Ce sont des questions complémentaires et vous refusez de répondre aux questions complémentaires.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Ce ne sont pas des questions qui ont été posées à l'occasion de la commission.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Dans ce cas, je pose la question maintenant. On a beaucoup modifié mon compte-rendu, mais on verra ça dans d'autres circonstances. J'ai formulé des questions par e-mail bien en amont de la tenue de cette réunion plénière. Ce sont des choses qui m'avaient échappé au préalable de la commission. Et vous êtes en train de me dire que vous n'êtes pas allés regarder.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Non, je suis en train de vous faire un rappel.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Dans le rapport, il est bien écrit, que post-commission, on précise que... donc, vous vous arrogez le droit de faire des précisions...

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** à la demande des élus. Les éléments précisés post-commission, c'était à votre demande.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Le salaire, n'est-ce pas une demande d'un élu ? C'est moi qui demande.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Non, Monsieur GIAMBIAGGI, parlons clairement. Ce que je suis amenée à vous dire, c'est que si nous réalisons cette commission, c'est pour pouvoir justement prendre le temps de rentrer en profondeur dans les différents indicateurs, répondre à vos questions, rechercher des éléments complémentaires, etc. C'est quand même une commission qui dure quasiment toute une journée, sauf erreur de ma part – en tout cas, une petite journée –, pour laquelle vous recevez les éléments de bilan en amont. Ça vous laisse le temps de les examiner. Le souhait est que l'on puisse donner tout son rôle à cette commission en lui permettant de venir balayer l'ensemble du document et souligner tous les questionnements, toutes les incompréhensions et les demandes de précision qui pourraient être nécessaires.

L'objectif n'est pas de pouvoir ensuite rajouter sans fin des questions, parce que c'est un rapport extrêmement dense. Il y a quand même, sur le premier, 74 pages et sur le deuxième une cinquantaine, beaucoup d'indicateurs. Les questions que l'on peut se poser sont sans fin. On est donc obligés, à un moment donné, de s'assurer que l'on a balayé le sujet dans ses éléments prépondérants et ne pas, sans cesse, enrichir.

Par rapport à la question que vous avez posée, je vous invite, à l'avenir, à ce que ces éléments de questions soient bien posés dans le cadre des commissions pour pouvoir être répondus. Morgane, voulez-vous apporter des éléments de précision en réponse à la question de Monsieur GIAMBIAGGI, à titre exceptionnel ?

**Mme LE CORFEC :** Ce que je peux vous dire, c'est que la grille informatique a changé de niveau. C'est pour cette raison que le montant a diminué. Et il y a eu un recrutement. Du coup, le montant baisse entre 2023 et 2022 sur la catégorie femme.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Ce sont les mouvements de personnel qui peuvent aussi venir influencer. Nous n'avons diminué la rémunération de personne, comme vous l'imaginez bien.

Le but n'est pas de venir identifier des données individuelles et nominatives, etc., dans les éléments d'explication. On est déjà assez détaillés par rapport au niveau hommes-femmes. On ne souhaite pas rentrer plus dans le détail, parce que sinon, cela rend les données identifiables.

**Mme MAMAN, CFDT :** Par rapport à ce qui a été dit et par rapport à votre réponse, il se peut que, pour n'importe quel syndicat, lors d'une réunion, des questions soient oubliées. Ou alors, au dernier moment, une fois que tout est terminé, on se dit « oui, mais ici, on n'a pas répondu » ou autre. Vous demandez de poser toutes les questions en séance. Il n'y a pas de souci. Il peut arriver à tout le monde d'avoir des interrogations au-delà de la séance et même après, lorsque nous relisons les réponses qui ont été faites, et donc envoyer les questions à la Direction pour avoir des réponses sur les interrogations.

C'est sûr que vous ne pouvez pas répondre puisqu'il faut que ce soit fait en séance, mais les questions doivent avoir des réponses, à mon avis. Est-il possible, puisque cela ne peut pas être reposé au moment où le compte-rendu est donné pour le vote, que ces questions soient étudiées et que les réponses soient données, par exemple, au CSE d'après ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** C'est possible, et c'est ce que nous venons de faire avec Monsieur GIAMBIAGGI, puisque Morgane vient de lui répondre sur cet élément. Mon intervention était d'ordre général afin de ne pas vider de son intérêt la Commission – ou alors nous ne tiendrons plus de commissions – parce qu'à partir du moment où les questions continuent à être posées derrière... Encore une fois, il y a des centaines de questions possibles sur ces indicateurs.

Vous le savez, nous avons à cœur, dans le cadre des AP, de venir répondre et de prendre le temps de répondre à toutes les questions qui sont posées par les élus. Je pense que ce n'est pas forcément quelque chose qui se fait partout, dans tous les organismes, mais c'est un souhait que nous avons. Nous voulons avoir cette intention, de pouvoir vous éclairer, apporter des réponses à toutes vos questions. Pour autant, sur ces questions, on vous demande un peu de méthodologie dans l'expression de ces questions, pour les formuler en amont et dans la Commission, pour permettre, à un moment donné, de clôturer un dossier. C'est un sujet qui mobilise pendant plusieurs mois les équipes de la CAPRP. On ne peut pas continuer, en termes de niveau de mobilisation, à apporter sans fin un certain nombre de précisions.

Ce sont des données qui sont déjà extrêmement détaillées. Plus on rentre dans les éléments de détail, plus les situations deviennent identifiables nominativement et permettent de croiser les personnes. Les éléments d'indicateurs, le niveau de précision de ces indicateurs, la façon dont ils ont été construits, calés en termes de trame, avec un niveau de définition global de l'ensemble des organismes. On peut entendre que, parfois, il y a des besoins de précision, ou d'éclairage ou de compréhension sur un indicateur. Ce que nous ne souhaitons pas, c'est venir multiplier et démultiplier le nombre de données qui sont faites. Mais j'ai entendu votre question, Madame MAMAN.

**Mme MAMAN, CFDT :** Ce n'est pas vider la séance. Là-dessus, je suis d'accord. Si je vous dis cela, c'est que cela arrive à FO, mais cela peut arriver à la CFTC, cela peut arriver à la CFDT. Ce n'est pas du style « oui, mais il y a une séance, il faut le faire », parce que le jour où

cela va arriver à notre syndicat, si jamais il pose la question, qu'il ait la même réponse et qu'on soit clairs là-dessus. C'est simplement cela. Il se peut, lorsqu'une séance est terminée, qu'une question puisse arriver en réétudiant pour voir ce qui a été dit et en posant les éléments pour voir ce qui a été dit. Il se peut qu'il y ait quelque chose. Ce quelque chose, ce n'est pas revenir sur la commission, c'est simplement poser la question sans revenir sur la séance, la question qui peut faire bouger certaines choses. Si on ne peut pas la donner en séance, puisque tout a été fait lors de la commission, j'entends, il n'y a aucun souci. Donner cette réponse qui peut paraître importante lors d'un CSE d'après, mais ne pas revenir sur la séance. Vous comprenez ce que je veux dire ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** J'entends et je pense qu'on est d'accord. Ce que j'ai réaffirmé, c'est un principe général, une règle. On peut avoir des éléments d'explication. Ce que je ne souhaite pas, c'est que cela vienne engager une multiplication de ce type de pratiques. C'est la raison pour laquelle j'ai été amenée à rappeler que les questions, l'étude, l'approfondissement doivent se faire à l'occasion de la commission. Après, je vais redire ce que j'ai dit tout à l'heure, c'est que vous le savez, sur l'ensemble des sujets et pas uniquement celui-ci, nous consacrons toujours un temps très important en assemblée plénière au recensement de vos questions, aux réponses, etc. Ce temps-là est consacré à l'occasion d'une commission, une journée entière sur ces indicateurs. Ce n'est pas dire que l'on refuse de répondre, c'est juste essayer d'organiser les choses de façon à ce que l'on puisse, à un moment donné, clôturer ce dossier. Encore une fois, cela mobilise Morgane et ses équipes pendant un nombre de semaines considérable, tant pour l'établissement des indicateurs qui sont faits – parce que les modes de requêtage sont parfois complexes et on le voit avec des erreurs, etc. – que pour la recherche des éléments complémentaires qui sont demandés. Mon souci, en termes de continuité d'activité, c'est aussi d'être en capacité, à un moment donné, de clore ce sujet.

Je pense que l'on se rejoint sur la substance qui est que nous souhaitons répondre aux élus. Mon alerte est méthodologique. On le fait dans le cadre de la commission. On ne veut pas vider la commission de sa raison d'être. Après, on vient de le faire. La question de Monsieur GIAMBIAGGI, Morgane y a apporté un élément de réponse à titre exceptionnel en complément. Mais je ne souhaite pas que cela devienne une deuxième séance, parce que ce ne sera pas gérable.

**Mme SKOLUDEK, CGT-FO :** Je vous propose que ces fameuses questions de Monsieur GIAMBIAGGI, vous y répondiez à la prochaine assemblée plénière, en questions diverses ou en informations présidents, pour que tout le monde ait les réponses à ces questions, parce que cela peut peut-être intéresser les élus de cette séance. Cela permettra de ne pas faire encore une commission, mais d'avoir au moins les réponses à ces questions à la prochaine assemblée plénière du mois de juin.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Je ne sais pas quelles étaient ces questions et si on a les éléments de réponse. Merci pour la proposition, Madame SKOLUDEK, mais nous allons vous faire un premier élément de réponse, comme cela, cela viendra vider la substance et cela évitera de revenir sur le sujet la prochaine fois. Monsieur GIAMBIAGGI, aviez-vous une deuxième question ?

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Je vais laisser Monsieur MARQUES parler, et après, ce sera mon tour.



**M. MARQUES, CGT-FO :** Vous nous avez fait un rappel d'ordre général, alors je vais me permettre d'en faire un aussi. En l'occurrence, personne ici ne souhaite vider la commission de sa substance. En ce qui concerne les éventuelles questions complémentaires, on a toujours été très raisonnables. Le fait est que l'on est réuni ici en réunion CSE. Vos souhaits n'entrent pas en ligne de compte en ce qui concerne le format. Vous êtes obligés de répondre à nos questions et aux questions de tous les élus, sinon cela s'appelle un délit d'entrave au fonctionnement du CSE.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Monsieur MARQUES, je note votre remarque. Je suis désolée que ce soit ainsi que vous voyez les choses, parce que je rappelle quand même que dans le cadre de la commission, la commission est une émanation du CSE et on est amenés à répondre à ces différentes questions. Par ailleurs, on y répond en toute transparence devant l'ensemble de l'Assemblée plénière du CSE. À ce titre, je considère qu'il n'y a pas de délit d'entrave.

**Mme LEBERNADY, CFTC :** C'était exceptionnel que la commission dure une journée. Généralement, elle dure un bon quatre heures. Parfois, justement, comme la commission est longue, on n'a pas tous les esprits pour poser toutes les questions. Tant qu'après, il y a un échange, sans que ce soit hyper lourd pour le service expert pour la réponse, tant qu'il y a des échanges et qu'on a les réponses, il faut juste trouver...

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** C'est ce que l'on vient de dire. Ce que l'on ne souhaite pas, c'est multiplier le nombre de questions posées.

**Mme LEBERNADY, CFTC :** Oui, ça, je l'entends. C'est juste un petit échange des deux parties, sans que cela soit...

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** On va peut-être continuer sur la séance. Monsieur GIAMBIAGGI, aviez-vous une autre question ?

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Quand vous dites « dans ce cas-là, on arrête de faire la commission », vous aurez du mal, elle est obligatoire, la commission, Madame CASADO-BOLIVAR. Deuxièmement, vous dites qu'il y a des données sensibles. Si vous considérez que c'est sensible, on ne le met pas au PV, vous nous le dites. Ensuite, c'est organisé comme ça, en effet. On fait la commission. Il y a cinq membres de la commission. Que faut-il faire ? Faut-il que l'on donne tous les documents à tous les élus, poser toutes les questions de tous les élus au moment de la commission ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Je pense qu'on a fait le tout du sujet, Monsieur GIAMBIAGGI. Est-ce que vous avez vos questions à poser ?

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Non, je n'ai pas de questions. On passe encore pour des « relous ». Ce qui m'embête, c'est que tant qu'on n'abuse pas, vous devez répondre à nos questions.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** C'est ce qu'on est en train de faire, Monsieur GIAMBIAGGI.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Surtout ne pas répondre « Non, la question n'a pas été posée en commission, donc on n'y répond pas. » Ce n'est pas possible.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Ce que j'ai fait, Monsieur GIAMBIAGGI, c'est un rappel d'ordre général, qui est que les questions ont vocation à être posées à l'occasion des commissions, etc. Après, j'attire à nouveau votre attention sur le fait que Morgane a répondu à votre question et je vous demande si vous avez d'autres questions à poser. Très bien. Je vous remercie.

**Mme LE CORFEC :** Indicateur 114. Je reprends dans le mail adressé : « les médecins apparaissent dans des versions antérieures du bilan social. Pourquoi les avoir enlevés ? » En fait, ils n'ont pas été enlevés. Dans le calcul de l'indicateur, on prend la somme des effectifs totaux mensuels. Avec le nombre d'heures, ils ne sont pas comptabilisés, mais ils sont bien intégrés. On a bien la mention « médecins ».

Indicateur 211-bis. On est à la page 28. « On constate une augmentation de salaire des employés de 16,9 % entre l'année 2021 et 2023. On demande une explication. » C'est la valeur du point. Je l'explique comme ça.

Indicateur 615. « Serait-ce plutôt la formation CSSCT ? » Là, on est sur la page 57. Par contre, je ne comprends pas la question parce qu'on est dans l'indicateur des représentants du personnel et des délégués syndicaux.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Je vous explique. La formation économique, sociale et syndicale, c'est celle qui est à la charge du CSE et moi, je n'ai jamais vu passer un coût pour ce type de formation dans le CSE.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** On est sur les éléments de bilan social de la CPAM, pas du CSE.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Les élus peuvent faire cette formation, mais cette formation est à la charge du CSE et pas de l'employeur. Comme je n'ai jamais vu passer cette formation dans les budgets ou autres du CSE, je m'étonnais qu'il y en ait.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** C'est le nombre de personnes qui ont été bénéficiaires d'un congé de formation, économique, social et syndical. C'est tout type de formation dans le cadre des formations des élus.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** C'est tout compris ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Oui. Je confirme qu'il y a bien eu 13 élus qui en ont bénéficié au titre de l'année 2023.

**Mme LE CORFEC :** La dernière question posée dans le mail concerne l'indicateur 621, sur le nombre de réunions du personnel : « est-ce qu'il est possible de requêter sur le temps de réunion sur Oscarr et pour quelles raisons l'entreprise ne pratique-t-elle pas des réunions liées au droit d'expression des salariés ? » Je vais laisser Céline répondre sur le temps de réunion sur Oscarr.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** On ne peut pas requêter sur le temps de réunion sur Oscarr parce qu'on ne l'identifie pas systématiquement comme tel. Je vous rappelle que les réunions liées au droit d'expression des salariés sont réalisées dans le cadre des réunions de service courantes. Elles ne sont donc pas identifiées en tant que telles comme des réunions. Ce sont des éléments que nous avons aussi été amenés à discuter récemment. Nous souhaitons essayer de mieux former les équipes de management qui sont en charge de l'animation de ces

réunions pour faire en sorte que cette expression des différents membres du service puisse être aussi libre et prise en compte que possible.

Je pense que nous avons fait le tour. Je vous propose de passer au recueil des avis des élus.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Concernant ce rapport de situation comparée femmes/hommes sur les emplois et en particulier la formation, le champ de la formation est très important pour la CFDT. C'est aussi un vecteur d'émancipation et d'évolution de carrière pour les salariés. Sur le volet trois de la formation, par rapport en particulier à la participation aux actions de formation et le nombre moyen d'heures de formation par salarié, tout comme 2022, nous constatons encore que ce sont les hommes qui sont les mieux formés si on ramène la part des hommes sur l'effectif global. Il y a encore une amélioration qui peut être faite, c'est sûr.

Je remercie beaucoup le travail de la Direction, puisque les deux bilans, que ce soit le bilan social ou ce rapport de situation, ont quand même assez bien évolué, puisqu'on a bien pris en compte sur trois années, comme on l'avait demandé l'année dernière. C'est un petit plus aussi pour moins chercher et moins rebondir sur le passé. C'est déjà pas mal sur trois années. Monsieur GIAMBIAGGI nous a quand même fait un retour sur cinq ans, pratiquement, depuis 2019, donc c'était très riche. Cependant, comme on peut toujours mieux faire, ce sera un avis défavorable.

**M. SEREMES, CFTC :** Pour la CFTC, nous sommes conscients que des efforts peuvent encore être faits. Nous notons une enveloppe de rémunération en baisse. Ce sera un avis défavorable.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Pour Force Ouvrière, ce sera un avis démotivé.

**M. ARNAUD, Direction :** Pouvons-nous avoir un avis conforme, s'il vous plaît, des élus FO ? Je veux bien que l'on soit dans un cadre un peu détendu, mais quand même, il faut respecter un peu l'institution. Est-ce un avis défavorable ? Doit-on l'entendre ainsi ?

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Non, nous rendrons l'avis sous un mois.

**M. ARNAUD, Direction :** D'accord, avis motivé. Nous avons un avis différé, avec une échéance au 23 juin. Je vous remercie.

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** Est-ce que je peux juste poser une petite question ? J'espère ne pas être hors sujet. Ça concerne les pas de compétences. Quand vous embauchez une personne dans un service, il arrive fréquemment que vous embauchiez la personne avec un niveau et que vous lui attribuiez des points de compétences en plus. C'est arrivé dans plusieurs services. Du coup, quand ça arrive, est-ce que les points que vous allez attribuer à cette personne-là vont être défalqués sur l'enveloppe budgétaire des pas de compétences attribuée au service concerné ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Non. Ce sont des points à l'embauche, donc ça ne rentre pas dans le cadre des mesures d'évolution salariale. Ça ne rentre pas dans la RMPP. Ce sont des éléments d'embauche. Par contre, cela fait bien partie du budget global sur les frais de personnel, donc c'est bien à prendre en compte globalement par rapport aux éléments de cadrage financier que nous avons sur les frais de personnel. En revanche, ça ne rentre pas dans la RMPP. Cela rentre dans la catégorie des recrutements.

**M. ARNAUD, Direction :** Je vous propose de remercier Morgane pour la présentation et merci pour le travail accompli par vos équipes, Morgane, et par vous-même. Pour le PV, Johana

CASTRIQUE nous a rejoints pour l'étude des deux points suivants qui sont relatifs au PMI et à la PFS. Je vous propose d'aborder le point 6 de notre ordre du jour, relatif au projet de transfert de gestion de la PI de Nogent-sur-Marne et de la PI du Perreux-sur-Marne au Conseil Départemental.

## **Point 6 : Projet de transfert de gestion des PI de Nogent-sur-Marne et Le Perreux-sur-Marne au Conseil Départemental**

**M. ARNAUD, Direction :** Quelques éléments sur ce dossier en amont : comme vous le savez, la Caisse primaire d'assurance-maladie gère aujourd'hui, par délégation du Conseil Départemental, cinq PMI qui sont situées à Choisy-le-Roi, à Champigny, à Joinville, et donc au Perreux et à Nogent.

Depuis la fin d'année 2017, et avec une prise d'effet au 1er janvier 2018, il y a une convention qui a été signée avec le Conseil départemental et qui prévoit un désengagement progressif de la Caisse qui se fait par le non-remplacement des départs de personnels, non-remplacement par la Caisse primaire, mais remplacement par le Conseil départemental qui garde l'opportunité du remplacement.

Ce que prévoit la convention, c'est que la convention qui lie cette délégation de gestion prenne fin lorsqu'il n'y aura plus de salariés de la Caisse primaire ou lorsqu'une des deux parties envoie un courrier avec accusé de réception avant la date anniversaire. Nous avons une convention qui a pris effet au 1er janvier 2018, donc, trois mois avant cette échéance, nous pouvons signifier une fin de gestion.

Ce qui nous amène aujourd'hui à nous poser la question de la délégation de gestion du Conseil départemental sur deux sites, c'est l'état des effectifs. Vous avez dans la note une petite présentation succincte de l'état des effectifs de la PI du Perreux-sur-Marne, dans laquelle on peut voir qu'aujourd'hui il y a six agents qui sont dans ce centre, dont cinq qui relèvent du Conseil départemental et un agent qui relève de la Caisse primaire avec une présence sur le site de la psychologue d'une journée par semaine.

De la même manière, sur la PI de Nogent-sur-Marne, nous avons une situation projetée au 1er juillet. Pourquoi projetée au 1er juillet ? Puisque la responsable de la PMI nous a fait valoir le fait qu'elle prendrait sa retraite à cette date-là, donc qu'elle quittera la Caisse pour partir en retraite. À ce titre-là, on a sollicité, comme le prévoit la Convention – d'ailleurs signée avec le Conseil départemental – les personnels de la CPAM en priorité pour se positionner éventuellement sur ce poste et nous n'avons pas eu de candidature. Donc la responsable de la PMI de Nogent sera remplacée par une responsable du Conseil départemental. En situation projetée au 1er juillet, nous avons cinq agents sur cette PMI de Nogent, dont quatre relevant du Conseil départemental et un médecin qui pèse pour un poids ETP de 0,35 ETP qui correspond à 27 heures de travail, 27 heures qui sont partagées entre Nogent et Champigny.

Dans ce cadre-là, l'enjeu qui se pose est de savoir à qui revient la responsabilité de continuer à gérer d'un point de vue logistique et informatique ces deux sites, dans la mesure où aujourd'hui, nous avons une présence inférieure à un ETP, ce qui est extrêmement faible. Il y a une journée pour l'un et deux journées pour l'autre de présence sur site. Il nous apparaît qu'il faut que l'on

transfère cette gestion des deux sites au Conseil départemental, parce que cela pose des difficultés de coordination. C'est nous qui gérons tout le matériel informatique, le renouvellement du mobilier, qui gérons tous les contrats, etc., alors même que le management, les effectifs, les missions relèvent entièrement du Conseil départemental aujourd'hui.

Sur la manière dont nous allons nous y prendre sur ce transfert de gestion, il y a une première question qui se pose, qui est celle des deux personnels restants sur Nogent et le Perreux. Dans ce cadre-là, trois hypothèses sont posées :

- La première est celle d'un maintien en l'état sur le site des deux personnels. Cela viendrait prolonger la situation de fait qui existe aujourd'hui, avec une responsabilité et un management fonctionnel du Conseil départemental, mais les deux personnes resteraient des personnels CPAM, évaluées comme aujourd'hui par un responsable CPAM.
- La deuxième hypothèse : pour le médecin, le Conseil départemental est en mesure de faire aussi une proposition d'intégration au Conseil départemental sous la forme d'un personnel vacataire en CDI. Il y aura une transmission des éléments de rémunération et une proposition lui sera faite, qu'elle sera libre ou non d'accepter.
- La troisième hypothèse est de proposer aux deux salariés de rejoindre un autre site s'ils le souhaitent. Mais comme on le rappelle dans la note, dans le cadre de ce projet, il n'y aura pas de mobilité forcée.

Concernant les autres éléments, notamment informatiques et logistiques, vous avez dans la note une présentation de l'état des lieux à date du matériel informatique et des mobiliers qui sont présents sur le site. Dans ce cadre-là, il est prévu que cet été, il puisse y avoir un échange avec le Conseil départemental pour déterminer avec eux ce qu'ils souhaiteraient conserver en termes de matériel sur le site. Cela fera l'objet d'un échange et s'ils se déclarent intéressés par tout ou partie du mobilier, les conditions de reprise se feraient à la valeur résiduelle du mobilier. Vous savez qu'en termes de comptabilité, on a une valeur d'acquisition qui est amortie chaque année. Il en résulte après plusieurs années d'amortissement une valeur résiduelle et ce serait à cette valeur résiduelle que l'on céderait le matériel. Tout ce qui n'est pas repris par le Conseil départemental ferait l'objet d'un déménagement et d'une récupération d'un enlèvement par les équipes de la Caisse primaire.

Deux autres éléments sur le plan des contrats, des achats et marchés. Nous avons une quinzaine de contrats passés pour l'entretien, la maintenance du site avec une douzaine de prestataires. Dans ce cadre-là, dès lors que nous aurons une date de transfert arrêtée, cela se traduira par des avenants au contrat avec ces prestataires pour retirer les deux sites de la gestion CPAM et, inversement, le Conseil départemental prendra le relais avec ses propres prestataires.

Un dernier point qui concerne la gestion des archives. Nous avons des archives sur le site qui concernent des consultations de l'historique médical. Tout cela serait conservé sur le site. En revanche, cela signifie aussi un transfert de responsabilité de l'agent comptable vers le Conseil départemental concernant la conservation de ces archives. De la même manière, un état des lieux sera fait sur les archives présentes sur le site et les archives seront transférées.

En termes de calendrier, ce jour, nous vous présentons le projet. Cet été aura lieu la phase de concertation avec le Conseil départemental sur les deux centres pour déterminer ce qu'ils vont conserver ou ne pas conserver et les modalités pratiques de transfert. C'est déjà vu avec le Conseil départemental, ils sont d'accord et demandeurs de ce transfert de gestion, mais nous

formaliserons la décision de transfert par lettre recommandée avec accusé de réception du DG vers le président du Conseil départemental au plus tard le 1er septembre, avant la date anniversaire de la convention. Les opérations de transfert éventuelles, de retrait du mobilier, auront lieu d'ici fin septembre pour un transfert qui serait programmé au 1er octobre.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Petite précision concernant l'état des lieux des effectifs avec situation à date. Pour la PMI du Perreux, c'est une situation à date au 2 janvier 2024, c'est-à-dire que par rapport à aujourd'hui, le 23 mai, il n'y a aucune évolution, les chiffres n'ont pas bougé. Par contre, pour la PMI de Nogent, ce sont des chiffres arrêtés au 1er juillet 2024. Cela veut dire que vous anticipez et que vous incluez le départ à la retraite effectif au 1er juillet, alors que les chiffres, en réalité, datent du 2 janvier 2024. C'est bien cela ? Ai-je bien compris ? OK, donc c'est bon. Je me suis dit qu'il y avait peut-être une coquille, mais non.

Je reviens à la page 3, où sont explicitées les difficultés rencontrées de façon récurrente dans l'organisation, de par la gestion logistique impactant informatiquement le site, avec la responsabilité du Conseil départemental et de notre fonction support CPAM. À l'heure actuelle, cela ne concerne que la PMI de Nogent et du Perreux, mais à long terme, d'ici peut-être six mois ou un an, y aura-t-il d'autres personnes sur les sites restants, PMI et PI de Choisy, Champigny et Joinville, des départs à la retraite ? Il aurait été bien que l'on ait un petit bilan des restes des effectifs qui sont encore à charge, agents CPAM dans les autres centres. Serait-il possible d'avoir ce petit complément d'information, s'il vous plaît ? Cela veut dire qu'à long terme, cela va être pareil pour Choisy, Champigny et Joinville, mais si vous avez une projection, ce serait bien.

Ensuite, concernant les options pour les deux salariés à repositionner, qui est donc un médecin et un psychologue, il est dit en proposition numéro deux que le Conseil départemental pourrait reprendre le médecin en qualité de praticien vacataire, mais pas le psychologue. N'est-ce que le médecin ? Pourquoi pas le psychologue ? Ne feraient-ils jamais de consultation psychologique, si le Conseil départemental devait reprendre la totalité de la gestion ? Cela me choque un peu.

Concernant les mobilités géographiques, cela veut dire que, par défaut, cela n'incomberait qu'à la possibilité de se positionner pour le psychologue et ce serait donc forcément sur une des trois autres PMI : Choisy, Champigny et Joinville, si j'ai bien compris. Est-ce qu'on peut me le confirmer ?

Je reviens à la première proposition, que cela peut continuer tel quel aujourd'hui. Du coup, cela se maintiendrait comme aujourd'hui. Il n'y a pas de délégation de gestion CPAM qui doit être entièrement reprise par le Conseil départemental. Je ne comprends pas la première proposition.

Concernant les quinze marchés conclus avec les douze prestataires différents intervenants sur ces deux sites, liés en particulier à la maintenance, je trouve cela énorme que, pour ces deux sites, il y ait douze prestataires différents qui interviennent sur quinze marchés différents. Je voulais savoir si vous pouviez nous lister ces quinze marchés. Vous avez dit en substance que cela concernait grosso modo la maintenance, mais il y a bien d'autres choses. Sur quinze marchés, c'est énorme. Merci beaucoup.

**Mme MAMAN, CFDT :** Concernant le médecin qui doit choisir pour peut-être partir au Conseil départemental, quand doit-il donner sa réponse exactement ?

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

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Je ne sais pas si la question a été posée ou pas. Est-ce que les deux agents concernés sont informés de la situation ? Si ce n'est pas le cas, quand le seront-ils ? Dans le cas où ils resteraient dans leur affectation et qu'ils passeraient au Conseil départemental, quels seraient les impacts, en matière de rémunération notamment ? Le médecin de la PI de Nogent bénéficie-t-il du Ségur actuellement et est-ce qu'elle l'aurait si elle passe au Conseil départemental ?

Quand doivent-ils se positionner et surtout que pensent-ils de la situation ? Est-ce qu'ils la connaissent ? Est-ce que vous avez déjà le retour sur leur avis par rapport à cette situation ?

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

**M. ARNAUD, Direction :** Je prends une question et je te laisserai la suite. Pour la bonne compréhension, Madame RODRIGUES, quand vous dites « dans l'hypothèse où les deux agents restent sur leur site actuel, pourquoi a-t-on besoin de changer la délégation de gestion ? » Notre enjeu n'est pas RH sur ce dossier-là, il est plutôt logistique et informatique. On conserve la responsabilité au niveau des équipes logistiques et informatiques, ainsi qu'au niveau de l'encadrement qui gère les PMI, de la supervision de deux sites qui ne sont pas occupés par les agents CPAM ou de manière extrêmement minoritaire. Cela concerne une personne une journée, et une personne deux journées. Sur les deux sites, c'est quand même très minoritaire. Pour autant, comme on le voit, on a toute la charge du bon fonctionnement informatique, logistique, des travaux, etc. D'un commun accord avec le Conseil départemental, quand on fait le point régulièrement sur ces sujets, on s'est dit qu'il y aurait quand même plus de logique à ce qu'ils en aient la gestion, quitte à continuer à accueillir du personnel CPAM dans leurs équipes. On renverse un peu les choses, si vous voulez, parce que jusqu'à présent, c'était un peu l'inverse. On accueillait des agents du Conseil départemental qui étaient très minoritaires dans nos équipes, mais sur ces deux sites-là – Johana vous donnera plus d'éléments sur les autres sites – l'équipe s'est complètement inversée et aujourd'hui, on est vraiment résiduels. L'enjeu est vraiment logistique et informatique sur ce point.

**Mme CASTRIQUE :** Je vais reprendre les questions. Il y avait une première question sur la situation des autres sites. Pour compléter ce que disait Sébastien ARNAUD, la situation est complètement différente. Je pense notamment à Choisy, où l'on a à peu près 10 ETP contre 0,2 ETP pour le Conseil départemental. Vous voyez que l'on n'est pas du tout sur la même situation et les problèmes de gestion logistique qui peuvent être identifiés sur le Perreux et Nogent ne se posent pas à Choisy. À Champigny, c'est à peu près identique. On a à peu près 6 ETP agents CPAM et deux ETP pour le Conseil départemental. La majorité des agents sont CPAM, le responsable est CPAM. C'est pour cela que c'est extrêmement aisé. Quand on regarde les possibles départs à la retraite, la pyramide des âges montre que ce sont des agents plutôt jeunes. Finalement, la tendance ne va pas se renverser avant plusieurs années.

Ensuite, vous nous avez posé une question sur les marchés. Il y a plusieurs marchés et le nombre important est lié aux différents lots sur les travaux de maintenance. On a un lot d'électricité, un lot de plâtrerie. C'est pour cela qu'il y a ce nombre important. Il y a vraiment des lots qui expliquent la multiplicité de ces marchés. Je laisse les experts compléter le cas échéant.

Ensuite, vous nous avez posé une question sur la reprise du médecin ou du psy. Aujourd'hui, le Conseil départemental fonctionne par territoire. Aujourd'hui, sur le territoire qu'ils ont en

gestion, ils n'ont pas forcément besoin d'un psy, alors que sur le territoire que nous couvrons, nous pouvons la repositionner, sous réserve qu'elle le souhaite, dans l'une ou l'autre de nos PMI.

En revanche, concernant le médecin, il est extrêmement difficile de recruter des médecins, même pour le conseil départemental. Donc là, quel que soit le territoire sur lequel elle souhaiterait aller, potentiellement, elle pourrait avoir un poste.

Ensuite, pour compléter sur le médecin, pour répondre à Monsieur GIAMBIAGGI sur la question du Ségur, cela avait été expliqué par Alice DUCHER, je crois. Le Conseil départemental figure dans le décret permettant d'attribuer la prime Ségur. Si le médecin souhaitait intégrer le Conseil départemental, de fait, comme elle sera salariée du Conseil départemental, elle sera éligible et elle bénéficiera de la prime Ségur.

Ensuite, sur la situation RH et l'accompagnement RH, aujourd'hui, la psychologue et le médecin sont informés de ce projet, bien évidemment. Cela a été également évoqué avec tous les managers des PMI, pour qu'elles puissent avoir aussi l'information. Cela a été évoqué comme un projet, pour aussi les sonder et surtout les rassurer. On leur a exposé ce qui a été exposé aujourd'hui sur le choix, sur ce genre de choses et sur la date à laquelle elles devront se positionner. Pour le médecin, aujourd'hui, il n'y a pas de date parce qu'on attend les réponses du Conseil départemental sur la simulation financière. Pour que le médecin puisse se positionner, il faut qu'elle ait toutes les cartes en main et la question financière est extrêmement importante, donc aujourd'hui, on n'a pas fixé d'échéance.

Concernant la psychologue, dans la mesure où, aujourd'hui, elle reste au sein du Val-de-Marne et qu'il n'y a pas de possibilité de la repositionner au Conseil départemental, plusieurs propositions lui ont été faites, notamment la possibilité d'être affectée à Choisy-le-Roi, qui était un site où, au début, elle était déjà affectée. Son premier contrat de travail était à Choisy-le-Roi. Je crois avoir répondu à l'ensemble des questions. Je crois qu'il y a une nouvelle question de Monsieur ROUCHAUD.

**M. ROUCHAUD, CFTC :** Effectivement, l'enjeu est surtout logistique, parce que c'est la CPAM qui gère le réseau informatique des PMI qui fonctionne très mal. Il y a toujours des problèmes. Je comprends que cela va soulager les équipes informatiques de la CPAM, parce qu'effectivement, les agents du service informatique sont beaucoup sollicités. Mais au-delà de cela, si on prend de la hauteur, on a bien compris que demain, la CPAM ne gèrera plus aucune PMI. Dans un futur plus lointain, ce sera les CMS qui seront concernés, puisque c'est censé être repris par les UGECAM. Vous ajoutez à cela toutes les activités qui ont été mutualisées, les rentes, les soins à l'étranger, etc., – il y en a beaucoup – on ne peut pas s'empêcher de se poser des questions sur le devenir de l'Assurance maladie du Val-de-Marne, parce que le périmètre d'activités s'amenuise de plus en plus. On se pose des questions.

Oui, on comprend l'enjeu logistique. Les équipes informatiques vont être soulagées, certes, mais au-delà, ça plus ça plus ça, cela fait un grand plus et on se pose des questions sur ce qu'il restera demain de l'assurance maladie.

**Mme CASTRIQUE :** Je pense qu'il y a une réponse en deux temps, peut-être le premier temps, sur la question des PMI. Gardons en tête une chose, c'est que c'est une spécificité val-de-marnaise. Il y avait le 93, mais aujourd'hui, il ne gère plus de PMI. C'est une spécificité val-de-marnaise parce que le cœur de l'activité de l'assurance maladie, ce n'est pas de gérer des



PMI. Vous le voyez d'ailleurs dans la note. Quand on s'appuie sur les dispositifs réglementaires, le législateur précise bien que c'est le Conseil départemental qui gère la petite enfance et, de fait, les PMI. Finalement, c'est un retour à la normale. C'est l'ordre des choses que de se dire que la PMI qui a la compétence législative et réglementaire, c'est le Conseil départemental qui fixe les orientations en matière de prévention auprès des jeunes mamans et des enfants. Nous ne sommes que des opérateurs. Finalement, c'est un retour à la normale.

Sur la deuxième partie, le positionnement de la CPAM sur les autres activités, je laisse la parole à Monsieur ARNAUD.

**M. ARNAUD, Direction :** On a une préoccupation, comme vous, sur le maintien d'activités et d'emplois au sein de la Caisse. En revanche, il est important que l'on soit positionnés sur nos cœurs de métiers. Sur les PMI et sur les CMS, ce sont historiquement des activités que nous avons gérées, mais qui ne font pas forcément partie du cœur de métier de l'assurance-maladie. On sait que l'UGEAM, c'est sa vocation de gérer des établissements de santé et de gérer des professionnels de santé. Ce n'est pas la nôtre.

En revanche, sur nos activités de cœur de métier, on est extrêmement attentifs aux possibilités de maintenir des activités, notamment dans le cadre du fonctionnement et de la dynamique du réseau. Toutes les activités ne sont pas gérées dans toutes les Caisses, vous le savez. Il y a désormais des pôles de compétences. Il y a des dispositifs d'entraide qui permettent du maintien d'activité. Sur ces opportunités, sachez que l'on est extrêmement attentifs et on le fait valoir aussi dans les échanges que l'on peut avoir avec la Caisse nationale pour que, si l'on perd des activités, on puisse en récupérer d'autres pour venir équilibrer et défendre nos emplois et l'expertise. On travaille bien dans le Val-de-Marne, on est assez reconnu pour cela, malgré les difficultés que l'on peut avoir, et c'est une préoccupation qui est partagée, mais sur notre cœur de métier, Monsieur ROUCHAUD.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Y a-t-il d'autres questions ? Non. Je vous propose de passer au recueil de vos avis.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Avant de confirmer le vote, je vais un peu motiver l'avis. Si l'on revient lors de la mise en place de la convention bipartite qui remonte à 2018 pour les cinq centres PMI de la CPAM, rebasculer en délégation de gestion sur le Conseil départemental, à l'époque, la CFDT avait déjà été en situation défavorable à ce transfert de gestion progressive, parce que, déjà à l'époque, on revendiquait que cela représentait une perte d'activité et d'attractivité de soins spécifiques, sortant de l'offre d'accès aux soins que la CPAM pouvait justement proposer à ses assurés, et aussi une perte de postes et de métiers en faveur du Conseil départemental.

Là, j'entends votre réponse où vous dites que, effectivement, cela reste une spécificité qui n'est pas le cœur de métier de la CPAM et que cela a vigueur à rentrer dans une normalité que doit gérer le Conseil départemental. Certes, c'est votre réponse, mais cela ne nous satisfait pas par rapport au fait qu'il y a une perte d'offre d'accès aux soins de façon spécifique, et c'est vraiment dommage. Ce sera donc un avis défavorable.

**M. SEREMES, CFTC :** Ce transfert ne nous semble pas être quelque chose de négatif pour les agents concernés, d'autant plus qu'on leur laisse le choix sur la suite de leur activité. Donc, pour nous, ce sera un avis favorable.

**Mme SKOLUDEK, CGT-FO :** Pour Force ouvrière, ce sera un avis défavorable.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Nous avons donc un avis défavorable à la majorité.

**M. ARNAUD, Direction :** Je vous propose d'aborder le septième point de notre ordre du jour qui est relatif à l'évolution de l'organisation de la plateforme de service. Je vais céder la parole à la Johana pour présenter ce dossier.

## **Point 7 : Évolution de l'organisation de la plateforme de services**

**Mme CASTRIQUE :** C'est une autre note qui avait fait l'objet d'une présentation au mois de novembre où on vous avait exposé plusieurs expérimentations que l'on souhaitait mettre en place eu égard à la situation de la PFS. Aujourd'hui, il s'agit de vous faire un bilan de ces actions et, au regard du bilan de ces actions, de fixer des orientations que l'on appelle « horizon 2025 pour la PFS ». La note se construit finalement sur le même modèle que la dernière fois. Il y a un rappel du contexte. Aujourd'hui, la PFS, c'est 54 agents de niveau trois et sept agents de niveau quatre. Parmi ces agents, 22 sont formés uniquement sur les téléphones. C'est l'objet de la note qui avait été présentée au mois de novembre. J'en reparlerai. 35 agents sont formés à la fois téléphone et Eptica et quatre agents sont formés au téléphone, Eptica et *middle office*. Comme la dernière fois, le constat est celui-ci : l'organisation de la PFS en 2020 a vraiment permis d'améliorer les résultats de la PFS – on le voit sur Eptica –, mais aujourd'hui, elle ne répond plus aux besoins de nos assurés. On voit que 73 % des contacts des assurés sur la PFS, c'est le téléphone. Vous le voyez dans la note, l'évolution du nombre d'appels téléphoniques à la hausse est exponentielle et, dans le même temps, la baisse du nombre de mails qui avait déjà été évoquée en novembre se poursuit. Le résultat est celui-ci : le taux décroché est tout à fait perfectible, pour ne pas dire mauvais, et que, du côté du mail, on est plutôt excellents. Ce constat, ces nouveaux besoins des assurés nécessitent de nous réinterroger sur l'organisation d'une part, mais questionnent aussi sur la prise en charge des mails Eptica, notamment pour le compte du réseau. Cela veut dire qu'il va y avoir une évolution probable sur le périmètre pris en charge par la PFS pour le compte du réseau. C'est un point que l'on a mis dans la note, un point que l'on souhaitait évoquer avec vous.

Eu égard à ces éléments, la nouvelle organisation que l'on vous présente aujourd'hui a plusieurs ambitions. La première est d'adapter notre offre de services aux besoins des assurés, pour être plus performants et améliorer le taux de décroché de façon significative, améliorer la satisfaction des assurés de façon significative, puisque l'on est en retrait par rapport au réseau, et limiter le taux de réitération.

L'enjeu aussi de cette nouvelle organisation est pour les salariés. L'idée – on en a déjà parlé au mois de novembre – est de favoriser l'embauche en CDI. On l'a vu, on en a déjà parlé au mois de novembre, il nous est difficile, voire impossible, de recruter des personnes en CDI sur le double profil mail et téléphone, parce que ce sont deux compétences différentes. Répondre au téléphone, savoir mener un entretien téléphonique, ce n'est pas répondre à un mail avec une capacité de rédaction sans faute d'orthographe, la syntaxe. Ce sont deux profils différents. C'est aussi être en capacité de créer des perspectives au sein de la PFS, être en capacité de proposer davantage de niveaux 4 notamment – là aussi ce sera l'objet de la présentation de la note – et être aussi en capacité de donner plus de sens au travail de nos agents, en leur donnant la

possibilité d'aller plus loin dans le niveau de réponse avec le *middle office*. Là aussi c'est l'objet de la note. En termes d'organisation, c'est aussi d'être agile, puisque notre vocation première est de répondre aux assurés bien, vite et d'avoir un meilleur taux de décroché. Ce sont les lignes directrices qui nous ont guidés pour réfléchir à cette organisation Horizon 2025.

Au regard de ces orientations, on en a déjà parlé, on a mené deux expérimentations. Première expérimentation, c'était le constat que l'on n'arrive pas à recruter sur le double profil : essayons le téléphone. Là, on s'est rendu compte d'une chose, c'est que ça a fonctionné. Entre novembre et avril, on a recruté 21 personnes en CDI et on en a titularisé cinq. 25 recrutements en cinq mois, je peux vous dire qu'on ne l'a même pas fait en deux ans. Et pour être tout à fait honnête – j'ai les résultats pour le mois de juin – normalement on recrute dix personnes en plus, donc 36 personnes en cinq mois uniquement sur le téléphone, donc on se dit que ça fonctionne sur ce volet-là.

Deuxième volet, c'est sur le déploiement du *middle office*. Là aussi, on en avait discuté au mois de novembre. Pour mémoire, un agent de la PFS prend le téléphone sur le volet IJ. Il se rend compte que ça relève du niveau deux. Il crée une échéance Médialog qui est traitée ensuite par un agent de la PFS dans la journée avec un contact sortant. On s'est rendu compte que les agents de la PFS sont en mesure de traiter des IJ, et même très bien, puisqu'on a eu des retours de la DCF avec des taux d'anomalie tout à fait inférieurs à ce qu'on attendait, donc on se satisfait de cela. Deuxième chose, sur les 2 477 échéances de prestation en espèces qui ont été créées hors ATMP (IJ, maternité, paternité), il y en a 991 qui ont été traitées dans la journée par nos agents de la PFS. Là aussi, on peut se satisfaire, parce que nos assurés ont pu avoir une réponse à J dans une grande majorité des cas, et cela donne du sens à nos agents puisqu'ils vont jusqu'à la liquidation du dossier.

Eu égard à ces deux expérimentations qui ont finalement une conclusion relativement positive, cela nous a amenés à proposer cette organisation que j'évoque avec vous aujourd'hui. En organisation cible, on souhaite un département plateforme de service – cela reste tel quel – mais avec deux services : un service de plateforme téléphonique qui répond au téléphone. Donc l'activité principale est la réponse au téléphone, avec des activités dites complémentaires, des activités annexes. Cela peut être la saisie de bulletins d'hospitalisation, gérer des corbeilles d'identification ou traiter dans PAM les retraits AME. À terme, on envisagerait 50 CESAD dont 10 de niveau 4.

L'autre service est le *middle office* que l'on souhaite du coup pérenniser. Il y aurait en cible 28 agents de niveaux 4. Donc là, vous voyez qu'en cible on aurait 34 agents de niveaux 4 à la plateforme de service, donc avec des perspectives pour nos agents, qui auraient bien sûr en activité principale le *middle office* multicanal. Aujourd'hui ils traitent les échéances créées par la PFS. Rien n'empêche qu'ils gèrent ensuite à terme les échéances créées via Eptica ou les échéances Médialog créées par l'accueil physique. En perspective, l'organisation que l'on envisage serait que chacun de ces services serait chapeauté par un responsable de service, dont l'un aurait la casquette d'adjoint à la responsable de département.

Une fois que l'on s'est dit l'organisation cible, comment met-on en musique tout cela ? Comment nous organisons-nous ? Pour le *middle office*, les agents auraient le bénéfice des horaires variables. Cela veut dire, pour nos agents de la PFS, une amélioration de la qualité de vie au travail, des perspectives d'évolution au sein de la PFS, avec le bénéfice des horaires variables. Tout en gardant en tête – et là, je rappelle ce que je disais en intro – qu'effectivement,

il y a le *middle office*, mais la vocation première, c'est de répondre à nos assurés. Ce que l'on a mis dans la note, c'est que ces agents pourront malgré tout être encore en position de répondre au téléphone sur les plages fixes. Eu égard au pic d'activité ou si on ne devait pas avoir suffisamment d'agents, ils seraient positionnés sur le téléphone, mais sur des plages bien définies qui sont fixées dans la note.

Sur la plateforme téléphonique, l'organisation ne change pas. Ce qui vous avait été présenté à l'occasion de la PFS 2020 reste inchangé.

Une fois qu'on s'est interrogé sur l'organisation cible, sur les modalités d'organisation du temps de travail, il faut s'interroger sur la façon dont on accompagne nos agents de la PFS. Il y a plusieurs choses. On a d'un côté nos agents qui sont déjà formés sur le *middle office*. On en a parlé tout à l'heure. Il n'y en a plus que quatre aujourd'hui, donc ces quatre-là seront reçus par l'encadrement et on leur proposera soit de rester dans cette cellule *middle office*, soit de réintégrer la plateforme téléphonique, auquel cas ils resteraient sur la double activité téléphone-mail, tel que l'organisation existe aujourd'hui.

Sur les modalités d'accompagnement, on a le deuxième cas de figure, ce sont les agents formés à la seule activité téléphonique. Là aussi, c'est relativement simple. Ils vont dans le service plateforme téléphonique et ils réalisent les activités en lien avec le téléphone.

Ensuite, il y a le sujet des agents en double activité. Aujourd'hui, on a des agents qui sont formés en double activité, mais qui ne sont pas autonomes sur l'activité. On se propose donc qu'au 31 mai, tous les agents qui seront formés et autonomes sur la double activité téléphone et mail, resteront sur cette double activité téléphone et mail. Pour les quelques agents qui seraient formés, mais pas autonomes sur la double activité téléphone et mail, ils rebasculeraient sur l'activité téléphonique.

Vous le voyez, il y a des évolutions dans l'emploi, donc il y a la question du référentiel emploi. Cela fait l'objet d'une présentation. Il y a le Dictionnaire national des compétences. On va attendre les résultats de la CNAM et on fera évoluer les référentiels, eu égard à ce fameux Dictionnaire national des compétences.

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** Comment peut-on ne pas être autonome pour faire un mail ?

**Mme CASTRIQUE :** Je vais poursuivre et je garde la question. Sur la formation et le tutorat, là encore, on vous a détaillé. Suivant que l'agent soit sur la plateforme téléphonique ou sur l'unité *middle office*, on a mis en place un plan de formation que l'on appelle « formation initiale » et « formation continue ». Sur le téléphone, c'est comme d'habitude le langage naturel, avec une formation d'activité annexe. Pour les agents du *middle office*, il y a une formation à l'appel téléphonique de 26 jours, la gestion des courriels de six jours et la formation *middle office* sur 26 jours.

D'autres éléments sont évoqués dans la note, mais je ne vais pas les détailler. Dans notre projet stratégique Horizon 2025, vous avez un point sur la façon dont on peut rendre attractif nos emplois sur la plateforme téléphonique, parce qu'on sait que c'est un environnement ultra concurrentiel. À côté, on a une mutuelle, on a la CNAV. C'est aussi à nous de nous interroger sur la façon dont on peut être plus attractifs. C'est l'objet de cette note, avec la prise en compte du diplôme et de l'expérience.

Un dernier volet sur la façon dont on peut accompagner l'évolution de nos agents, puisqu'il y a une forte dimension GEPP que l'on souhaitait mettre en avant. Il y a une possibilité d'évoluer au sein de la PFS. On peut intégrer le téléphone et évoluer sur du niveau 4 en tant que support technique, ou alors, en répondant à une offre de poste en interne, rebasculer sur le *middle office*, c'est être formé sur le *middle office*. Un agent qui est formé sur le *middle office* peut ensuite très facilement intégrer un secteur de *back-office*. C'est vraiment cette logique de parcours qui n'est pas automatique, qui se fait sur VP, d'être en capacité de former nos agents sur des métiers porteurs au sein de la CPAM pour qu'ils puissent évoluer à la fois au sein de la PFS avec une logique de niveaux et puis au sein de la CPAM du Val-de-Marne.

Autre élément extrêmement important, c'est que les salariés de la plateforme téléphonique pourront bien sûr bénéficier d'un délai pour candidater sur d'autres postes, mais ce délai est réduit à 24 mois, là où c'est 30 mois pour les autres agents. On veut que ce soit un projet complet qui réponde aux besoins des assurés, qui s'inscrive dans une logique de GEPP avec des parcours d'évolution au sein de la PFS parce qu'on peut évoluer au sein de la PFS, et ensuite au sein de la CPAM du Val-de-Marne avec les secteurs de *back-office*.

**M. ARNAUD, Direction :** Un point à souligner aussi sur ce projet-là, c'est qu'il est porteur d'une volonté de valorisation des salariés puisqu'aujourd'hui, on compte 11 % de niveau 4. La cible qui est affichée, c'est de porter à 50 % le nombre de niveau 4 à travers ce projet. On veut emmener une dynamique, non seulement de diversification des activités, de montée en compétences, d'insertion dans la Caisse à travers des activités qui sont reconnues, mais aussi de valorisation financière. Je voulais juste souligner ce point avant de prendre les questions.

**Mme MAMAN, CFDT :** Je vois que pour la plateforme téléphonique, il faut avoir entre le bac+3 et le bac+5 pour des points de compétences par année. Est-ce qu'actuellement, les personnes qui sont embauchées ou qui ont été embauchées sur la plateforme téléphonique, on leur demande exactement le même cursus au niveau des diplômes ? C'est ma première question.

La deuxième question : est-ce que la plateforme téléphonique qui se trouve en province est toujours liée à cette plateforme téléphonique ? Puisque là, il va y avoir des embauches, il va y avoir plus d'appels, d'après ce que je comprends, puisque l'on arrive quand même à un pourcentage important. Est-ce qu'on est toujours liés à cette plateforme téléphonique ?

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Ma première question concerne le contexte RH. Sur les 54 agents de niveau 3, combien à l'heure actuelle sont en CDI ou encore en CDD ? Est-ce qu'on peut avoir ce petit détail ? Et sur les sept agents de niveau 4, y en a-t-il qui sont encore en CDD ou sont-ils tous en CDI ?

Concernant la répartition des effectifs, les 22, les 35 agents et les quatre agents, il est marqué que quatre agents ont été formés au téléphone, à la gestion des mails et Eptica et au *middle office*, alors qu'à la page 6, il est indiqué que c'est cinq agents. Je n'ai pas compris ? Est-ce une coquille ? Si, je vous assure, Madame CASTRIQUE. À la page 6, il est bien marqué que cinq conseillers ont été formés dans ce périmètre. Est-ce qu'il y en a quatre ou cinq de formés ? Même s'il y en a un qui est parti, si on pouvait me le confirmer par rapport à ces données.

Ensuite, c'est un constat. À la page 3, il est indiqué dans la dernière phrase que suite à tout ce contexte, la CPAM du Val-de-Marne qui, à l'heure actuelle, prend en charge le pilotage du plateau Phare Eptica, il y aura probablement, de par l'optique de la CNAM, une revoyure sur le périmètre de cette entraide et de notre position de pilotage du plateau Phare Eptica.

Cependant, en dessous, il est marqué qu'une réflexion est déjà conduite au niveau national, donc au niveau de la CNAM, pour revoir tout à fait cette activité Phare. Donc, ce n'est pas probable, c'est certain. C'était juste une remarque. Pour nous, à la CFDT, c'est certain, ça ne peut pas être probable.

Une question concernant la page 5. Au niveau des objectifs nationaux et le fait que l'on est très ambitieux pour s'aligner dessus. Au niveau du taux de décrochés, peut-on me confirmer que le taux national est bien de 70 % à l'heure actuelle ? Ou est-ce que j'ai mal repris mes notes sur ce qu'on nous avait présenté au mois de novembre 2023 ? Le délai de réponse au courriel, quelle est la date du chiffre national ? Est-ce que c'est sous 48 heures ou pas ? Et le taux de réitération, je ne sais plus, je crois qu'il était, sur l'ancien document, de 13 ou 14 %. Est-ce qu'on peut me le confirmer, s'il vous plaît ? Il aurait été bien de le remettre dans la note, parce que, vu que c'est un contexte comparatif de retour d'expérience et que c'est ambitieux, c'est bien de remettre les taux.

Toujours sur la même page en dessous, pour les salariés, créer des perspectives d'évolution avec une ambition de pouvoir aller plus loin dans le niveau des réponses. Cela ne peut passer que par la montée en compétence des agents et avec une forte formation. Je remercie la Direction qui a été très détaillée sur le plan de formation qui apparaît en page 9, avec les phases de formations initiales en continu et aussi spécifiques à l'unité *middle office*. Je trouve que c'est bien détaillé. Pour une fois, la formation est très appuyée.

Je passe à la refonte des offres. Deuxième point : propositions de postes uniquement téléphoniques ou mixtes courriels. Vu que cela a très fortement marché, les vacances de postes téléphoniques pour cibler l'activité de plateforme téléphonique, entre la note qu'on a eue au mois de novembre 2023 et là, aujourd'hui, apparemment les chiffres se sont arrêtés seulement en avril. Vous nous dites le décompte en avril : 21 agents en CDI et 5 titularisés. Combien y a-t-il eu de vacances de postes parues au total pour avoir un recrutement de 21 agents ? Si j'ai bien compris, c'est dans le décompte des 21 agents qu'il y a 5 agents titularisés. Ce ne sont pas 5 agents titularisés sur anciennement ceux qui étaient en CDD.

**Mme CASTRIQUE :** C'est 21 + 5.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Ce n'est pas inclus dedans. Ok. Par rapport à la page suivante sur l'organisation cible où on doit avoir 50 ETP sur la plateforme téléphonique et 28 ETP sur le *middle office*, au total, cela fait 78 agents. Au total, aujourd'hui, l'existantiel est de 61. Il y a quand même un différentiel de 17 personnes et vous avez dit que vous allez encore en recruter d'ici peu 10, donc il manque encore des recrutements. Donc ma question est : ces CDI qui manquent à être recrutés, donc 17, vont-ils avoir un impact sur notre RMPP par rapport aux autres recrutements que l'on doit faire ou est-ce vraiment quelque chose à part ?

Au niveau de la valorisation financière, où le détail se trouve en page 10 en fonction des niveaux de diplômes, il est indiqué que des pas de compétences complémentaires pour majorer l'attractivité du salaire seront attribués. Seront-ils attribués dès l'embauche ou après la période d'essai ? Pouvez-vous me le dire, s'il vous plaît ? Dans un premier temps, ce sera tout.

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** Déjà, je trouve ça bien que la plateforme téléphonique ait des perspectives d'évolution avec plusieurs niveaux 4. Ma question est la suivante : pour le service *middle office* qui comptera en cible 28 ETP en niveau 4, quand on dit qu'ils seront habilités à faire du téléphone et des mails, dans les mails, est-ce que ce sont juste des mails qu'ils vont

adresser aux services pour solutionner des dossiers ou est-ce qu'ils vont eux-mêmes solutionner les dossiers et répondre par mail à l'assuré ? S'ils solutionnent eux-mêmes les dossiers, comme vous nous avez indiqué qu'il y avait certains agents qui avaient fait des IJ, ont-ils bénéficié d'une formation spécifique ? Est-ce que cette formation a été dispensée à plusieurs personnes et est-ce que toute la plateforme a pu en bénéficier ? Est-ce que vous vous êtes rendu compte qu'il y en avait qui n'avaient pas les compétences pour ? Je suis étonnée quand vous dites qu'il y a des personnes qui ne peuvent que faire du téléphone et qui n'ont pas les compétences pour écrire un mail avec les fautes d'orthographe. Ces personnes-là, on ne devrait même pas les embaucher. Si dans une plateforme, on n'est pas capable d'écrire un mail... Moi, je reçois un mail avec des fautes, je me dis que c'est un mail frauduleux. Je ne me dis pas que ça vient de la Sécu. Il faudrait quand même se poser la question. Quand vous recrutez, c'est au niveau bac minimum à la plateforme, non ? Il faudrait se poser des questions parce que, moi, je pars du principe que, normalement, dans un service, on devrait être formé sur tout et on devrait avoir de la polyvalence parce que ces personnes qui ne feraient que du téléphone, si elles sont 50 – on enlève les 10 % de niveau 4 qui, j'ose espérer, sauront écrire le mail – elles n'ont aucune perspective d'évolution si elles ne peuvent faire que du téléphone et qu'elles ne peuvent pas écrire de mail. C'est assez problématique.

Par rapport au *middle office* qui va être mis en place, cela pouvait intéresser éventuellement des personnes d'autres services par exemple des salariés du FENTI ou d'autres services qui souhaiteraient évoluer et qui se diraient que cela ne les dérange pas d'être niveau 4 à la plateforme et de pouvoir alterner entre mail et téléphone. Auraient-ils la possibilité d'intégrer ce service-là ?

Il y a eu une vacance de poste actuellement pour un superviseur. Est-ce que ce sera un superviseur qui intégrerait cette plateforme de *middle office* ? Est-ce que vous songez, quand vous allez prendre le nouveau superviseur, à prendre quelqu'un du service ou alors essayer de prendre quelqu'un de l'extérieur qui aurait de l'expertise dans d'autres domaines pour pouvoir aider les agents à répondre à des mails ? Parce que quand on a l'expertise dans d'autres services, c'est plus simple. Voilà, c'est tout pour l'instant.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Pour commencer, j'avais des questions par rapport à PFS 2020 et un certain nombre de choses qui étaient prévues. Il est inscrit que vous souhaitiez être en situation de léger sureffectif. J'aimerais bien savoir à quel moment on a été en léger sureffectif. Vous parlez d'un livret d'accueil, d'un pop-up quand un nouvel agent arrive, du fait que quand il y a une arrivée d'agents, ils sont tous dans la même équipe. Vous parlez aussi d'une charte PFS. A-t-elle été faite ? La bourse d'échange des vacances existe-t-elle encore ?

Ensuite, sur le fait de faire faire du téléphone sept heures par jour, cinq jours par semaine par 50 agents, je vous rappelle que la fin du parcours professionnel à la PFS a été justifiée par le fait que c'était moins difficile dans la mesure où il y avait une activité double, donc Eptica plus téléphone. Là, on constate que vous revenez sur une situation où des gens vont faire sept heures fois cinq jours de téléphone par semaine. On considère qu'il faudrait aménager cela de manière un peu meilleure, leur faire faire plus de *back-office*. 35 heures de téléphone, c'est compliqué. C'est pour cela que lorsqu'on regarde votre nouvelle organisation, on ne comprend pas trop. « *middle office* multicanal », cela veut dire qu'ils feront un peu de tout. Il est un peu compliqué de rendre un avis quand on a si peu d'informations.

Est-ce que vous allez réorganiser les locaux afin de positionner ? On ne sait même pas où seront les agents. C'est compliqué de rendre un avis, en tout cas.

Sur le *middle office*, vous parlez des IJ, y aura-t-il d'autres choses ? Est-ce que c'est dans la note ? Ou alors je l'ai raté, je ne sais pas.

Ensuite, sur les points à l'embauche, vous en aviez parlé en novembre, vous aviez dit que ce serait à la marge et là, on constate que ce n'est pas à la marge. Si un agent arrive avec 20 ans d'expérience de centre d'appel, on lui donne 40 points. J'aimerais bien que l'on me confirme cela, parce que ce n'est plus à la marge du tout là. Tant mieux pour lui, s'il a ces 40 points.

Est-ce que ces attributions de points seront rétroactives ? Si ce n'est pas le cas, quand commencent-elles ? Est-ce que c'est déjà mis en place ? J'imagine que vous l'avez fait, parce qu'en novembre, vous aviez dit « on va donner des points aux personnes qui ont de l'expérience, etc. » Est-ce que vous l'avez réellement mis en place ? Combien de points avez-vous donnés en moyenne depuis novembre ? Y avait-il eu des points déjà avant ? Peut-on nous faire un petit historique des points attribués aux entrées de PFS, s'il vous plaît ?

Depuis peu, vous recrutez en CDI. Pendant des années, il n'y avait plus de recrutement en CDI. Je veux savoir la raison pour laquelle vous avez « changé d'avis ».

Ensuite, sur l'activité téléphonique, nous sommes toujours aidés par Chalon, j'imagine, Madame CASTRIQUE. Dans le cas où nous sommes toujours aidés par Chalon, j'aimerais savoir dans quelle mesure et éventuellement avoir des statistiques comparatives entre Chalon et nous, parce que vous ne parlez pas des effectifs à Chalon, pour comparer avec les chiffres.

Ensuite, sur les traitements de messages Eptica, je vous rappelle qu'il y a quand même des agents d'accueil qui font pas mal de messages Eptica. Ce serait bien de les citer dans la note, quand on parle de l'activité des messages Eptica, s'il vous plaît. J'aimerais avoir la comparaison entre ce qu'ils font comme messages Eptica, et ce que fait la PFS, parce que vous parlez d'un déséquilibre, mais ce déséquilibre est accentué par le fait qu'il y a des agents d'accueil qui font quand même une grosse activité Eptica. Je ne sais pas exactement combien, mais j'aimerais bien avoir les données, s'il vous plaît.

**Mme LEBERNADY, CFTC :** En page 7, pouvez-vous expliquer votre tableau ? Je ne le comprends pas du tout. En page 7, il y a un tableau avec « département », « plateforme de service », je ne l'ai pas très bien compris. Pouvez-vous me donner un peu plus d'explications, parce que l'organisation PFS, pour moi, n'est pas simple ? Quand vous parlez d'agents *middle office* qui ne sont pas autonomes et qui vont retourner directement au téléphone, lors des recrutements, n'y a-t-il pas un petit test pour connaître un peu les écrits, l'orthographe ou la façon dont ils communiquent ? Il faudrait peut-être revoir au niveau de l'embauche, parce que, honnêtement, j'ai trouvé un peu dur votre phrase quand vous avez dit « l'agent devrait avoir honte ». Particulièrement, je l'ai trouvé un peu forte. Vous avez dit « j'ai honte des mails de retour et l'agent devrait avoir honte ».

**Mme CASTRIQUE :** Je vais me permettre de répondre tout de suite et après, je vous laisserai poser vos questions. À un moment, c'est vous, Madame HAMMOU, qui avez indiqué que vous étiez étonnée de savoir que certains agents n'étaient pas en capacité de répondre à des mails. J'ai répondu que oui, certains agents ne savaient pas répondre à des mails – certains – et que j'ai pu voir des mails qui me remontaient, d'assurés qui ont dû remonter à la médiation,



notamment, parce que les réponses qui étaient apportées n'étaient pas convenables, très honnêtement. Pas sur l'orthographe, parce que tout le monde fait des fautes d'orthographe, mais sur la façon dont on a répondu à l'assuré. Quand on ne dit pas « bonjour », quand on ne dit pas « bien cordialement » et qu'on répond à une personne en détresse avec des codes de la Sécurité sociale, je trouve que c'est limite, vraiment, donc oui, j'ai honte, vraiment. Après, de façon générale, les fautes d'orthographe, j'en fais, vraiment, donc ce n'est pas le sujet, mais c'est vraiment sur le contenu de certaines réponses qui sont inadaptées.

**Mme LEBERNADY, CFTC :** Il n'y a pas de soucis, mais c'est vrai que quand vous l'avez dit, vous aviez l'explication, nous ne l'avions pas. La façon dont ça a été dit était choquante, en ce qui me concerne.

Sur la page 8, vous avez détaillé la transition pour les agents formés à l'activité *middle office*, pour les agents formés à la seule activité, pour les agents en double activité, téléphone courriel. Peuvent-ils basculer et changer de catégorie ? Dans ces cas-là, comment font-ils ? Comment cela se passe-t-il ?

Sur la page 9, sur le passage sur la formation continue, vous indiquez que les agents sont régulièrement évalués par l'encadrement. Comment et combien de fois ? Comment cela se passe-t-il ? On sait qu'il y a une charge aussi au niveau de l'encadrement et qu'il y a aussi une pénurie au niveau du recrutement.

En bas de la page sur le suivi et la formation continue : « sont évalués par l'encadrement du département de la relation client ». Qui est l'encadrement de la relation client ? Cela revient un peu au tableau où je n'ai pas bien fait le lien. De la même manière, le service idoine, quand on n'est pas dedans, ce n'est pas évident.

**M. ROUCHAUD, CFTC :** Je voulais savoir si cette organisation avait été testée par d'autres CPAM, si vous vous en êtes inspiré, ou si c'est vraiment une nouveauté *made in* CPAM 94.

Enfin, sur le périmètre d'activité des agents en *middle office*, c'est un peu ambigu. Vont-ils se cantonner aux IJ simples ? Alors, il y aura du Medialog, vous avez répondu, mais est-ce que ce sera au niveau des PE ? Est-ce que ce sera des IJ simples ? Est-ce qu'il y aura aussi d'autres activités sur la GDB ? Quel sera le périmètre d'activité du *middle office* pour que les choses soient bien claires ?

**Mme DOUIS, CFTC :** Moi, c'était surtout pour rejoindre Monsieur GIAMBIAGGI concernant les sept heures de téléphone. Un parcours avait été mis en place. Des agents de la PFS de l'époque se sont battus pour avoir un parcours parce qu'ils ne faisaient que du téléphone et que c'était long. Il n'y a pas de perspective d'évolution, c'est compliqué. Cela avait été retiré pour d'autres activités et là, on revient à l'ancien système, donc je rejoins totalement Monsieur GIAMBIAGGI. Et également, au niveau des Eptica, qui sont aussi gérés par les agents d'accueil. Sachant qu'il y a moins d'Eptica, est-ce que les agents d'accueil vont être retirés de cette activité ?

**M. MARQUES, CGT-FO :** C'est juste pour rebondir sur ce qui vient d'être dit. Lorsque le parcours de la PFS a été supprimé, une des raisons qui avait été avancée par la Direction de l'époque, c'était qu'il y avait justement un mélange des activités et que le métier était moins dur et qu'ils pouvaient le faire plus longtemps, etc. Là, on revient quand même à du téléphone à 100 %, donc finalement, on retombe dans la problématique précédente.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Très bien. Je pense qu'on a fait le tour des questions. Je n'ai oublié personne.

**Mme CASTRIQUE :** Je ne vais pas faire dans l'ordre des questions. Je le ferai, mais je vais peut-être commencer par le contexte – je ne l'ai pas dit en introduction – pour répondre à Monsieur ROUCHAUD. Effectivement, avant de mettre en place l'organisation, on a *benchmarké* les caisses qui avaient à la fois du téléphone et du mail et on était la seule caisse où les agents faisaient la double activité. Typiquement, dans le 93, vous avez deux services distincts. Vous avez un service mail qui est rattaché à un département et vous avez le téléphone qui est rattaché à un autre département. La CPAM d'Avignon, si ma mémoire est bonne, a le même modèle que le 93 et a scindé le mail et le téléphone. Finalement, oui, on s'est inspiré d'autres organismes qui ont scindé les deux activités.

Madame HAMMOU, vous nous avez posé une question – je l'ai compris comme ça – sur le circuit du *middle office*. Je ne sais pas si je vais y répondre tout à fait, mais les agents formés pourront liquider des IJ. Sur le circuit, vous avez par exemple quelqu'un qui contacte le téléphone ou qui nous envoie un mail ou à terme l'accueil physique. S'il s'agit d'une question de niveau deux, il y a une échéance qui est traitée par l'agent. Aujourd'hui, tous les agents ne sont pas formés.

Pour répondre à Madame RODRIGUES-MARTINS, aujourd'hui, on a formé cinq agents sur la plateforme téléphonique, puisque c'était une expérimentation. Parmi ces cinq agents, il y en a une qui est partie, d'où le chiffre de quatre.

Ensuite, pour les perspectives d'évolution pour les agents qui ne savent pas faire de mails, il y a des formations qui peuvent être mises en place. Quelqu'un qui ne peut pas faire de mails peut tout à fait évoluer, comme un autre agent, dans d'autres secteurs, je pense au CAM, la MISAS où l'on recherche des profils de relations client et sur du *back-office*. Ce n'est pas parce qu'une personne ne sait pas répondre à des mails qu'elle n'est pas en mesure de faire d'autres activités par ailleurs, parce qu'ils ont des compétences transposables dans d'autres services qui sont en lien avec du public.

**M. ARNAUD, Direction :** À cet égard, la note donne déjà deux perspectives qui sont couchées sur le papier. La première est de devenir niveau 4, soutien technique, téléphone. C'est une perspective d'évolution que l'on pousse. La deuxième est de répondre à une vacance de poste pour devenir technicien *middle office* niveau 4. Vous avez quand même ces deux évolutions naturelles, avec – il faut peut-être réinsister là-dessus – une dérogation pour les agents qui viennent de la plateforme téléphonique pour passer sur le service *middle office*, puisqu'on abaisse la condition d'ancienneté à 24 mois. On considère qu'au bout de 24 mois sur la plateforme téléphonique, on veut aussi leur permettre d'évoluer plus rapidement. Dans cette configuration-là, quand ils postuleront sur le service *middle office*, le délai sera abaissé à 24 mois. Donc soit ils deviennent niveau 4 sur la plateforme téléphonique, soit ils passent niveau 4 sur la cellule, soit ils postulent dans un autre service aux conditions habituelles.

**Mme CASTRIQUE :** Avez-vous d'autres questions ? Il y avait : « quel profil pour intégrer la plateforme ? », mais je ne me souviens plus tout à fait de ce que vous aviez dit. Je suis désolée.

Ensuite, le bilan PFS 2020 et votre question, Monsieur GIAMBIAGGI, sur « à quel moment a-t-on été en sureffectif ? » Jamais, pas parce qu'on ne souhaitait pas avoir des CDI pour répondre à votre autre question, mais vraiment ce que je disais en introduction, c'est qu'il est

extrêmement difficile, voire impossible, de trouver des profils qui savent à la fois répondre à des mails, donc compétences d'orthographe, etc., et qui savent répondre au téléphone. C'est pour cela qu'on a toujours eu du mal à recruter sur ces doubles compétences, d'où le projet d'aujourd'hui qui est de proposer du 100 % téléphone pour être aussi en capacité de recruter des personnes qui sont en recherche d'emploi et être en capacité de répondre à nos assurés sur le téléphone, puisqu'aujourd'hui ils privilégient ce canal.

Il n'y a pas eu de pop-up mis en place, mais un livret d'accueil a été mis en place, notamment avec les RH. Dès qu'un agent intègre la Caisse, il a un livret d'intégration, donc ça, ça a été fait.

Sur la charte PFS, nous ne l'avons pas mise en place, partant du principe aussi que c'est un projet plus global de la Caisse aussi, donc de pouvoir l'intégrer dans cette réflexion.

La bourse d'échanges existe encore, mais elle n'est pas utilisée, à ma connaissance. En tout cas, l'encadrement ne l'a pas supprimée, donc s'il devait y avoir des agents qui souhaitaient échanger entre eux certaines plages, ils peuvent tout à fait le faire, selon les conditions qui ont pu être présentées dans le cadre du projet PFS 2020.

Ensuite, vous nous avez interrogés sur la signification du *middle office* multicanal. C'est vraiment ce que je disais tout à l'heure. La PFS, à terme, pourrait être amenée à créer les échanciers Medialog IJ qui pourraient être générés par l'ensemble de nos canaux de front office, que ce soit le mail, le téléphone ou l'accueil physique. Cela a l'avantage d'avoir un secteur qui permet d'identifier les questions qui reviennent de façon récurrente pour ensuite réajuster notre communication auprès des assurés. À terme, c'est ce que l'on veut faire, avoir vraiment une boucle d'amélioration continue en ayant un secteur qui permet d'identifier les questions qui reviennent le plus souvent et, le cas échéant, de pouvoir adapter certaines communications auprès de nos assurés.

Ensuite, sur les IJ, est-ce qu'il serait envisagé de faire autre chose que des IJ ? La réponse est oui, c'est possible, mais pas aujourd'hui. Je ne sais pas sous quelle échéance. Aujourd'hui, on veut faire les IJ parce que c'est un gros enjeu pour la CPAM du Val-de-Marne. On le voit, c'est le motif principal de sollicitations de nos assurés et c'est un secteur qui est crucial. Rien n'empêche que dans dix ans, si jamais il y a des enjeux sur la GDB, on puisse envisager de gérer des questions qui relèvent de la gestion des bénéficiaires s'il y a des besoins des assurés parce que nos agents sont capables. Dans nos lignes directrices, nous avons l'adaptation de notre organisation aux besoins des assurés. On ne ferme pas la porte. Aujourd'hui, il faut stabiliser l'organisation sur les IJ. Concentrons-nous sur la stabilisation des IJ et on verra s'il y a d'autres besoins.

Concernant la valorisation des parcours, c'est quelque chose que l'on a choisi de valoriser dans cette note, mais c'est quelque chose que l'on fait, notamment depuis 2020 ou 2021. Ce sont des choses que l'on a déjà faites, de valoriser le parcours professionnel et de valoriser les diplômes. Ensuite, pour être tout à fait franche, aujourd'hui, les profils de téléconseillers, ce sont des jeunes. On n'a très peu de personnes, même aucune personne, qui ont 20 ans de carrière au sein d'une plateforme téléphonique. On a recruté quelqu'un qui a une belle expérience, mais pas que sur la plateforme téléphonique. On n'a personne qui a postulé qui avait 20 ans sur une plateforme téléphonique. Quand bien même elle aurait eu 20 ans d'expérience sur une plateforme téléphonique, eu égard à notre enjeu d'attractivité, on sait que c'est quelqu'un qui sait répondre au téléphone, qui a les mécanismes, on valorise son parcours pour qu'elle puisse

intégrer la CPAM du Val-de-Marne, pour que les assurés val-de-marnais profitent de cette expertise. Pour nous, ce n'est pas choquant que de valoriser cette expérience.

Pourquoi il n'y a pas eu de recrutement CDI ? J'y ai répondu. Ce n'est pas parce qu'on ne le voulait pas. Au contraire, en permanence, il y a des vacances de poste en CDI, mais soit les personnes ne postulaient pas parce qu'on n'était pas attractifs, soit elles postulaient, mais elles ne répondaient pas aux besoins de la CPAM du Val-de-Marne pour répondre au téléphone et aux mails. On se rend compte que le fait d'avoir deux profils, uniquement téléphone d'une part et double profil mail-téléphone, on arrive à recruter des personnes qui savent parfaitement répondre au téléphone et qui, en un mois, peuvent être formées jusqu'à ATMP, ce que l'on n'a jamais fait jusqu'ici.

**M. ARNAUD, Direction :** Il y a une autre difficulté qu'il faut que vous ayez en tête. Quand on recrutait des doubles profils – ce que l'on avait essayé de faire pendant des années – on était confrontés au fait de juger la capacité de la personne à être bon au téléphone et à être bon au mail dans la période probatoire. C'est très difficile parce qu'on embauche quelqu'un, on va le monter en charge sur le téléphone et on n'a pas suffisamment de temps pour juger s'il arrive à monter en charge suffisamment au téléphone et s'il est aussi bon sur les écrits, parce que les compétences sont différentes. C'est ça aussi qui a freiné un certain nombre de titularisations ou d'embauches en CDI parce qu'on n'avait pas le temps. Ce que l'on va juger pendant la période d'essai, c'est votre aptitude à monter en charge sur le téléphone. C'est beaucoup plus simple derrière de confirmer la personne.

Cela faisait un moment que l'on en parlait avec l'encadrement de la PFS. On a vu que d'autres caisses revenaient sur ces questions de double activité. On est bien dans cette logique de parcours de dire que l'on apprend d'abord le téléphone, que l'on se sécurise, on monte en compétences sur toutes les briques, on est bon là-dessus et après viendra la possibilité d'apprendre d'autres choses une fois que l'on est en maîtrise de ces sujets-là. Mais en logique de montée en compétences et de parcours, c'est plus simple et cela nous permet une « prise de risque » qui est plus importante et qui se manifeste par des titularisations plus fortes.

**Mme CASTRIQUE :** Cela reboucle avec une autre question sur le *process* de recrutement : comment recrutons-nous nos agents PFS ? Je ne sais plus qui a posé cette question. Pour recruter sur un double profil, c'était l'ENA. L'agent avait un test écrit pour voir s'il était en mesure de répondre à des mails et de comprendre les questions, une simulation téléphonique pour voir s'il était en mesure de répondre au téléphone et un entretien d'embauche. Cela nous permettait de nous assurer que cela répondait aux besoins, mais quelqu'un qui devait intégrer la PFS sur les doubles profils avait un parcours plus compliqué que quelqu'un qui était cadre, alors qu'on est sur des agents niveau bac. C'était un frein au recrutement. Là, on est sur du téléphone, c'est très clair. On veut quelqu'un qui sait répondre au téléphone, qui est assertif, qui est respectueux, etc. On fait la simulation téléphonique, on fait l'entretien de recrutement, c'est plié. On voit tout de suite si oui ou non il a le potentiel pour répondre à nos assurés val-de-marnais. Donc il y avait aussi cet enjeu-là.

Je ne sais pas si j'ai répondu à toutes vos questions, Monsieur GIAMBIAGGI. Le poids de Chalon, ce n'est pas en ETP, c'est en volume d'appels, sauf que je suis désolée, je n'ai plus le chiffre en tête.

**M. ARNAUD, Direction :** Le contrat est stable. De mémoire, on était à l'époque sur à peu près 40 % des appels. Le problème, c'est que l'on a une telle dynamique – vous l'avez vu dans l'entrée de la note – on est passé de 300 000 appels à plus du double aujourd'hui. On a 660 000 appels. On augmente encore de 40 % sur ce début d'année, ce qui fait que la proportion d'appels qui sont pris par Chalon baisse. Je vous confirme que l'organisation type qui est présentée aujourd'hui en disant qu'il nous faut, à terme, avoir 50 agents sur la plateforme téléphonique, ça tient compte du fait que l'on maintient le délestage de Chalon. C'est quelque chose que l'on poursuit et que l'on maintient.

**Mme CASTRIQUE :** Dans le même temps – si tu es d'accord, Sébastien – je vais peut-être évoquer l'entraide de la CNAM. Vous l'évoquiez à juste titre, on est en inadéquation charges-moyens, eu égard à la volumétrie d'appels qui est exponentielle. Vous le voyez dans les graphiques, c'est inabsorbable. Du coup, nous avons demandé aussi l'entraide de la CNAM. On l'avait par ailleurs évoqué au mois de novembre, on vous en avait parlé. Donc là, la CNAM a mis à disposition 6 ETP pour répondre à nos appels. Donc aujourd'hui, il y a la grosse dynamique de recrutement que l'on évoque aujourd'hui, Chalon qui est maintenu, et l'entraide qui n'est pas pérenne de la part du national pour être en mesure de répondre à nos assurés et désengorger nos autres canaux de contact.

Madame LEBERNADY, vous évoquiez le tableau en page 7. On a repris le tableau qui avait été présenté dans le cadre de PFS 2020. On essaie de vous montrer un exemple de planning. On voulait juste vous montrer que, par exemple, de 8 h 30 à 9 h 30, il prend le téléphone. C'est le tableau d'au-dessus ? Ah c'est l'organigramme ? Alors, dans l'organisation, il y a notre responsable de département, la plateforme de services. Si on doit la nommer aujourd'hui, c'est Madame BLIZAK qui est responsable de ce département. Ce département a deux services, comme à la GDB où il y a plusieurs services. Là, ce serait le même modèle. Plutôt que d'avoir un tout, on aurait deux services : un premier service sur le téléphone avec nos 50 CESAD N3 dont 10 N4 et de l'autre côté, vous aurez votre service *middle office*. Donc là, il y aurait vraiment deux services, chacun des deux services chapeautés par un responsable de service. Aujourd'hui, vous aviez deux adjointes. Il faut que les uns et les autres puissent trouver leur position. Là, on sait qu'il y en a un responsable de service qui est responsable du téléphone d'une part et l'autre qui est responsable du *middle office* d'autre part.

L'idée, pour assurer la continuité en l'absence du ou de la responsable de département – aujourd'hui, Madame BLIZAK – c'est d'avoir quelqu'un qui a la casquette de « responsable adjointe », qui est finalement l'interlocutrice de la direction, des agents pour les prises de décision, le cas échéant.

En page 8, « quelles conditions pour évoluer ? », était-ce votre question, Madame LEBERNADY ? J'y ai répondu. Mais on veut vraiment insister sur le fait que l'on veut montrer à travers ce projet que l'on peut évoluer au sein de la plateforme de service. On n'est pas obligé d'en sortir à tout prix. On peut évoluer à la fois au sein du téléphone avec une possibilité d'être support technique N4. On peut évoluer via le *middle office* en s'appropriant d'autres activités, avec les IJ notamment. Je réinsiste sur le fait – Sébastien ARNAUD en a parlé – de réduire à 24 mois la possibilité de postuler sur d'autres postes avec des compétences qui sont largement transposables dans d'autres services. On sait que les compétences des agents de la PFS sont extrêmement recherchées.

Quand on disait le service idoine, c'est le service en charge du processus. Par exemple, sur les IJ, c'est le département des prestations en espèces qui nous fait des retours. Si ça avait été la GDB, le service idoine aurait été la GDB. C'est vraiment le service qui a en charge le pilotage du processus. Sur vos conditions d'évaluation, aujourd'hui, ce sont les superviseurs, avec la situation que l'on connaît. Aujourd'hui, on a peu de superviseurs, donc on recentre la supervision sur le téléphone, parce que c'est notre enjeu. Ce sont les écoutes que l'on fait de façon très attentionnée auprès de nos nouvelles recrues, pour être en mesure de faire des débriefs, de les accompagner. Effectivement, on sait qu'on a un vrai sujet sur notre ligne d'encadrement. C'est un vrai sujet. Là, on a une VP que vous évoquiez, Madame HAMMOU, qui est en cours et qui était ouverte à n'importe qui de la Caisse, sous réserve que cette personne ait les compétences, maîtriser le niveau 1 de réponse au téléphone, et qui est en capacité d'accompagner nos agents. On a un vrai sujet sur cela. On fait des expérimentations aussi pour être plus attractifs sur le poste de N4, notamment pour le support technique, pour recruter davantage. Expérimenter le télétravail avec les accompagnements à distance, c'est quelque chose que l'on ne fait pas, mais que l'on ouvre pour essayer de rendre le poste plus attractif. Il y a des choses qui sont en réflexion.

Je vous ai répondu, Monsieur ROUCHAUD, sur l'organisation d'autres CPAM.

Madame DOUIS, on a vraiment votre alerte en tête. Sept heures de téléphone, on sait que c'est long. C'est pour cela que l'on s'est attaché, d'une part, à s'assurer de bonnes conditions de travail des agents, avec la question du casque pour éviter les acouphènes. C'est un casque qui a été choisi par les agents, qui est extrêmement performant. Le fait qu'il soit sans fil, pour que les agents puissent aussi se déplacer en communication, pour ne pas qu'ils restent sédentaires. On a toute cette volonté aussi, je parlais de parcours GEPP, d'essayer d'avoir des vacances de poste sur le *middle office*, pour qu'ils puissent assez rapidement aller sur ce service *middle office*, en réduisant ce délai de trente mois à 24 mois. Au bout de deux ans, une personne peut potentiellement postuler sur un autre service.

**M. ARNAUD, Direction :** Sur ce point, cela rejoint aussi une question qui avait été posée par Monsieur GIAMBIAGGI, qui disait « c'est difficile. Pourquoi ne met-on pas plus, dans l'organisation de la journée, de tâches de *back-office* ? » Notre volonté est bien de diversifier l'activité. Mais au départ, la vocation de ce service, c'est la réponse aux assurés. Tant qu'on n'est pas à l'équilibre, tant qu'on n'atteint pas nos objectifs en termes de qualité et de réponse, difficile d'envisager de développer complètement autre chose sur ce secteur. Ce qui doit commander notre action, c'est la satisfaction client. Ça reste le leitmotiv.

On a quand même un peu de lumière au bout du tunnel avec les recrutements qui se font en CDI et qui font que chaque recrutement qui arrive c'est de l'effectif supplémentaire, c'est un redressement de l'adéquation charges/ressources. Si on arrive à se dimensionner comme on le prévoit, on aura la capacité à amener d'autres activités de *middle office* et à diversifier les activités. Mais la condition préalable, c'est que l'on rende le service, ce qui n'est pas le cas aujourd'hui. Nos taux de décrochés sont catastrophiques, donc il faut que l'on arrive à rendre ce service-là. C'est une question de crédibilité pour la CPAM. On ne peut pas continuer à avoir un service aussi dégradé, donc il faut que l'on adapte l'organisation aussi aux attentes de nos publics.

**Mme CASTRIQUE :** Surtout que si on ne répond pas au téléphone – vous le voyez bien, on a un sujet à l'accueil – les gens se déplacent, donc ça ne va pas.

La question sur l'implication des agents d'accueil sur les réponses Eptica. Les agents d'accueil sont là pour apporter des réponses de premier niveau, que ce soit physique ou par mail, donc répondre aux mails fait partie des activités des agents d'accueil.

Pour autant, dès lors que l'on a la capacité d'extraire les agents d'accueil pour les repositionner sur la C2S, on le fait. J'en veux pour preuve cette semaine. Cette semaine, les agents d'accueil ne sont pas positionnés sur le mail, mais sur la C2S. Aujourd'hui, la situation de la PFS est celle-ci : on privilégie le téléphone, donc on positionne les agents sur le téléphone, sauf qu'il faut que l'on continue à répondre aux mails. Pour répondre aux mails, ce sont les agents d'accueil qui sont positionnés. Dès lors que l'on aura suffisamment d'effectifs à la PFS pour répondre à la fois au téléphone et aux mails avec des standards de qualité optimum, c'est-à-dire que l'on a notre taux de décroché qui est atteint et que l'on a notre taux de réponse aux emails atteint, dans ces cas-là, les agents d'accueil sont positionnés sur la C2S, donc c'est ce que l'on fait.

Cela m'amène à répondre à votre question sur nos indicateurs CPG. Sur le taux de décroché, c'est 75 % la cible et 70 % le socle. Sur la réponse aux emails, l'indicateur a été revu. Jusqu'alors, 80 % des réponses en niveau 1 font l'objet d'une réponse en moins de 48 heures et cette fois-ci, la CNAM s'est positionnée sur ce que l'on appelle une vision assurée, c'est-à-dire que 80 % des réponses doivent avoir une réponse en moins de 48 heures, que ce soit du N1 ou du N2.

Sur la réitération, on parle de réitération omnicanale. Ce qu'évalue la CNAM, c'est le pourcentage d'assurés qui réitère sur le même canal. Par exemple, un assuré qui nous a appelés sur le téléphone, la proportion d'assurés qui va nous rappeler sur le canal téléphonique. Pareil sur le mail, un assuré qui nous a envoyé un mail, quelle est la proportion d'assurés qui va réitérer ? Sur le téléphone, on a un objectif à 13 % et sur le mail, on a un objectif à 15 %, là où on n'est pas bon du tout. Pour le mail, on a un taux de réitération à 22 %, donc un assuré sur quatre à qui on répond par mail nous recontacte par le mail, mais il peut aussi nous recontacter par le téléphone, il peut aussi nous recontacter sur l'accueil physique. On a un enjeu sur le mail. C'est pour ça que tout à l'heure, la question de Madame HAMMOU tombait à pic, parce qu'effectivement, un des sujets, c'est la qualité de la réponse aux mails. Si on répond mal au mail, l'assuré va nous recontacter ou va nous rappeler ou va venir en accueil physique.

**M. ARNAUD, Direction :** J'avais noté deux ou trois petites questions auxquelles on n'a pas forcément répondu, mais il y en avait beaucoup. Il y avait une question de Madame MAMAN au début qui demandait : « dans nos salariés actuels qui sont dans la PFS, est-ce que les conditions d'emploi sont celles que l'on a mises dans la note ? » En réalité, aujourd'hui, nos recrutements sont faits à minima à BAC. C'est un degré d'exigence que l'on a baissé parce qu'initialement, on était sur BAC+2, mais au vu des conditions d'emploi, on ne trouvait plus personne. On est obligés de diminuer les conditions de diplôme et de plutôt recruter sur des compétences et de faire de la simulation. On travaille par exemple avec Pôle emploi sur des gens qui ont des profils avec des compétences plutôt que des conditions de diplôme.

**Mme CASTRIQUE :** Sur le CDD, aujourd'hui, on n'a plus que trois CDD de surcroît sur le plateau et à partir de juillet, normalement, nous n'aurons plus de CDD de surcroît. Nous n'aurons que des CDD de remplacement et que du CDI.

**M. ARNAUD, Direction :** C'est vraiment le point d'espoir parce que chaque nouveau recrutement vient s'ajouter à l'adéquation de charges/ressources.

Madame RODRIGUES-MARTINS, vous avez soulevé que le périmètre actuel de notre plateforme Phare Eptica, il était certain qu'il devrait évoluer. C'est aussi notre conviction. Pourquoi ? Aujourd'hui, avec la baisse du volume d'entrée email, nous ne traitons plus que de manière sporadique des mails pour le compte du réseau. Cela veut dire que c'est de l'activité en moins sur notre Caisse. Nous souhaitons que la CNAM remplace cette activité par une autre activité pour pouvoir maintenir l'activité et les emplois au sein de la Caisse, parce que sinon, c'est de la perte nette. Sinon, c'est de la régulation budgétaire, il faut rendre les emplois pour qu'une autre Caisse les ait. Nous aurons un échange avec la Caisse nationale, je pense, sur le contenu de ce périmètre d'activité, puisqu'ils sont en réflexion sur plusieurs pistes, le *middle office* étant l'une des possibilités qui est explorée. S'ils nous disent : « Pour le compte du réseau, si vous pouviez prendre plus de *middle office* », c'est quelque chose qui nous intéresserait, parce qu'on pense que c'est une activité qui est de nature à valoriser les emplois des téléconseillers, à permettre des évolutions, à faire grossir ce service *middle office*, qui est une antichambre aussi pour rejoindre les services de production ultérieurement. C'est un dossier qui devrait bouger durant l'année, donc on reviendra vers vous quand on aura un peu de nouvelles, mais aujourd'hui, on ne peut pas rester dans la situation où on ne traite que 5 % de l'objectif email fixé par la CNAM sur Phare.

Madame HAMMOU, vous disiez : « Est-ce que la cellule *middle office* sera ouverte aux autres profils ? Est-ce que les profils des VP de superviseur que l'on va reprendre peuvent être externes à la PFS ? » Oui, c'est un souhait. Ce que l'on constate, c'est que dans le périmètre actuel, on avait très peu de candidatures à la PFS. On espère que cette activité, qui permet de travailler aussi avec les services de *back-office* de manière plus étroite, va être plus attractive. Si on trouve des profils qui viennent du *back-office*, avec grand plaisir. Cela permettra de diversifier le service.

Monsieur GIAMBIAGGI, vous aviez demandé s'il y a un impact sur la réorganisation des locaux, car ce n'est pas précisé. Si on ne le précise pas, c'est que l'on n'a pas d'impact sur l'organisation des locaux, c'est-à-dire qu'on utilisera les salles actuelles pour positionner les activités. Évidemment, sur la partie *middle office*, on sera amené potentiellement à les faire travailler ensemble, parce qu'il y a une utilité à la communication. Mais dans les locaux actuels, on a la latitude, le nombre de places, pour pouvoir, sans réaménagement, mettre en place l'organisation. J'espère que l'on a répondu à tout.

**Mme LEBERNADY, CFTC :** Vous avez oublié une de mes questions ?

**M. ARNAUD, Direction :** C'est possible.

**Mme LEBERNADY, CFTC :** Sur la page 8, je demandais si on pouvait basculer d'une catégorie à une autre et comment.

**Mme CASTRIQUE :** Entre la plateforme téléphonique et le service *middle office*, c'est ça ?

**Mme LEBERNADY, CFTC :** Oui.

**Mme CASTRIQUE :** En fait, c'est sur VP. C'est comme dans les autres départements, s'il y a un service qui a besoin de recruter, il y a une VP et les agents de la plateforme téléphonique peuvent postuler sur l'offre de poste *middle office* après 24 mois sur la plateforme téléphonique,



sachant que, très honnêtement, pour la cellule *middle office*, il faudra continuer à savoir répondre au téléphone et monter en compétence sur les IJ, ils peuvent tout à fait basculer sur la cellule *middle office*.

J'avais noté une question sur une des actions de PFS 2020, sur le fait qu'on laisse les agents ensemble quand ils sont par vague de recrutement. La réponse est oui. On a un petit service spécifique sur l'aile B. Dès qu'ils intègrent la CPAM, ils restent dans cette petite cellule où ils ont leur tuteur, l'appui technique, etc. Donc ça, ça a été bien fait.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** On a d'autres séries de questions.

**M. SEREMES, CFTC :** Il y a peu, vous aviez deux responsables adjointes. Il n'y en a plus qu'une actuellement. Dans votre organisation cible, vous avez deux responsables de service. Est-ce que ça veut dire que la responsable adjointe actuellement en place sera promue responsable de service ? Je vois « adjointe à la responsable », donc je suppose que c'est elle, sauf si vous savez que vous allez embaucher une femme, précisément. Je pense que c'est elle qui sera adjointe à la responsable de département. Est-ce qu'il y aura une VP pour une ou un deuxième responsable de service ? Est-ce qu'il y aura aussi des VP pour des superviseurs supplémentaires ?

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** J'ai deux questions. La première, Monsieur ARNAUD y a répondu, mais la réponse, c'est une bonne réponse, mais pour moi elle n'est pas satisfaisante. Quand on va avoir le *middle office*, ne craignez-vous pas, quand on a une salle avec que des niveaux 3 et une autre salle avec que des niveaux 4, qu'il y ait une sorte de démotivation des niveaux 3 en se disant « la salle des bons et la salle des nuls ».

S'il y a une salle avec les *middle offices*, où ce ne sont que des niveaux 4 qui bénéficient des horaires variables, et de l'autre côté, ce ne sont que les niveaux 3, cela va créer, je pense, des tensions au sein du service. N'est-il pas préférable, au contraire, de mettre des niveaux 4 en appui aux niveaux 3. Monsieur ARNAUD a dit qu'il y a une salle pour les *middle office*, et j'ai peur que cela crée certaines tensions au sein du service.

La deuxième question. Sur la note, il est écrit qu'à terme, avec cette organisation du *middle office*, il pourrait y avoir de 11 à 49 % de niveau 4. Mais non, parce que si c'est un recrutement en interne ouvert à tous les services, si on décide de recruter dans les autres services et pas de prendre essentiellement des personnes de la PFS, il n'y aura pas une perspective d'évolution à hauteur de 49 % pour les agents de la PFS. On dit qu'aujourd'hui, il y a sept niveaux 4, et qu'avec ce *middle office*, comme on veut atteindre les 28 agents de niveau 4, cela donne des perspectives d'évolution. Mais pas de 11 à 49 % s'il faut déjà deux ans d'ancienneté pour pouvoir prétendre au poste de *middle office* au sein de la PFS, et si on est retenu, parce que là, c'est une vacance de poste.

Je pensais au début que pendant leur EAEA, les superviseurs ou les responsables au sein du service allaient détecter un potentiel chez un agent, en disant « celui-là, je pense qu'il serait apte » ou cela peut être une perspective d'évolution pour lui, s'il demande à son EAEA « je souhaiterais intégrer le *middle office* ». Du coup, si il y a une liste de personnes d'une dizaine de personnes – j'invente – qui sont remontées, et que vous avez besoin de 28, vous ne faites que 18 vacances de poste. Est-ce que ça va se passer comme ça, ou est-ce qu'il va y avoir réellement 28 vacances de poste et vous n'allez pas prioriser d'abord les personnes qui sont déjà sur la PFS ?

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Je vais continuer dans la lancée de Madame HAMMOU. Concernant ma question sur les 21 agents recrutés déjà depuis ces cinq derniers mois en CDI, avec en plus cinq titularisations d'agents, cela fait 26 personnes, est-ce que cela a un impact sur notre RMPP ? Implicitement, j'ai cru comprendre que non, mais de façon claire et éclairée, je ne pense pas que vous l'avez dit.

Je reviens sur l'organigramme cible. Tantôt, vous dites qu'en cible, il faut 50 ETP sur le plateau de téléphonie, 28 ETP sur le plateau *middle office*, correspondant à des contrats CESAD niveau 4 sur le *middle office*, et ETP niveau 3, avec à minima 10 % de niveau 4. Après, dans l'organigramme, quand vous l'avez décortiqué, Madame CASTRIQUE, vous dites que c'est 50 agents et 28 agents, donc ce n'est pas pareil pour moi. 50 ETP et 50 agents, ce n'est pas du tout pareil. J'aimerais savoir si vous pouvez éclaircir cela aussi, s'il vous plaît.

Je reviens sur la page 10 concernant la fidélisation. Vous avez à plusieurs reprises mis en exergue le cadre de la GEPP sur lequel, au niveau local, on a un accord qui a été signé à l'été 2021, qui va arriver à échéance à l'été 2024. C'est juste pour faire un petit clin d'œil à la Direction que l'on va vous demander de revenir sur une négociation sur la GEPP. Si vous oubliez de nous faire signe, on vous fera signe.

Dernière observation, je salue et je félicite la Direction d'avoir réduit le délai à 24 mois pour pouvoir postuler en interne des passerelles plateforme téléphonique et *middle office*. Je félicite cette proposition, mais quel dommage de rester très – je ne veux pas être impolie – obtus sur le fait que cela ne va pas du tout s'appliquer sur le reste des autres services, alors que toutes les OS revendiquent à ce que ce soit levé. C'est vraiment dommage. Cela risque de faire parler dans les couloirs que la nouvelle organisation de la PFS est bien privilégiée en développement de carrière et que c'est vraiment très restreint et discriminatoire pour le reste des autres services.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci. On reviendra sur l'élément de réponse plus officiellement.

**Mme OUCHENE, CGT-FO :** Pour les agents positionnés sur l'activité *middle office*, est-ce qu'ils sont susceptibles de pouvoir s'inscrire sur des heures sup IJ AS simples ? Parce que cela peut être un complément de revenus non négligeable.

Juste une petite précision. Je me souviens, quand je suis rentrée à la Caisse, au niveau de la relation client, que le module orthographe-grammaire était obligatoire et on allait en formation avec également des managers de l'accueil. J'ai l'impression que cela a un peu disparu. Est-ce que vous pouvez préciser ? Est-ce que vous l'avez positionné dans les modules qui sont imposés quand on entre, pas spécialement à la PFS, parce que cela devrait être pour tout le monde ? Il n'y a pas de mal à se remettre à jour, même des années plus tard. Si je peux avoir des précisions là-dessus.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Avons-nous fait le tour des questions complémentaires ?

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** Dernière question complémentaire, parce que je voulais rebondir sur ce que disait Cristina, où je n'étais pas trop d'accord. Je trouve qu'ils sont plus désavantagés qu'avantagés, parce qu'ils sont déjà dans le service. Ils restent dans le même service, ils veulent juste changer d'activité et on leur demande d'avoir deux ans. Si quelqu'un d'un autre service postule, un niveau trois pour un niveau quatre, est-ce qu'il faut qu'il n'ait

que deux ans ou est-ce qu'il faut qu'il ait les trente mois ? Parce que les deux ans, cela ne s'appliquait que pour les agents de la PFS. Déjà, même de leur demander d'avoir deux ans d'ancienneté alors qu'ils ne changent pas de service, je trouve que c'est un désavantage pour eux. Ils ne sont pas avantagés par rapport à nous.

**Mme CASTRIQUE :** Quelques réponses. Monsieur SEREMES, aujourd'hui, effectivement, il n'y a plus qu'une responsable adjointe. En organisation cible, effectivement, la responsable adjointe aura vocation à devenir responsable de service de l'un ou l'autre des services.

Ensuite, sur la question de l'échéance de cette organisation, cela dépendra de la vitesse à laquelle on aura suffisamment d'agents au sein de notre service *middle office*, de façon à vraiment en faire un service *middle office* en tant que tel, pour vraiment scinder les deux entités. Je ne sais pas si j'ai répondu tout à fait clairement à la question.

Après, sur les VP pour des superviseurs supplémentaires, oui, c'est en cours, puisqu'on ne recrute les superviseurs qu'en CDI et les niveaux 4 qu'en CDI. C'est en cours. Il faut que l'on recrute nos superviseurs pour soulager notre ligne managériale. On a fait ce que l'on pouvait pour alléger les supervisions, ne plus recruter en CDD pour que ce ne soit pas un éternel recommencement, mais maintenant, il faut que l'on arrive à stabiliser cette équipe et que l'on ait de bons recrutements pour continuer à maintenir cette dynamique dans ce secteur. On a discuté aussi avec les superviseurs de ce projet parce qu'il est porteur, c'est donner des perspectives aux agents, faire participer nos superviseurs, notre ligne d'encadrement, donc on y croit.

Sur les N3 et N4, la question que vous vous posez, Madame HAMMOU, on se l'est posée sur le fait de scinder, etc. Là aussi, on a essayé de *benchmarker* d'autres caisses qui étaient déjà parties sur le projet. Je ne sais plus où on est allé. Nancy, c'est quoi ? La Moselle ? Je pense que c'est la Moselle. Eux avaient scindé les deux et ils avaient identifié exactement ce que vous aviez identifié, c'est-à-dire que d'un côté, il y avait « l'élite » – pardonnez-moi – qui avait les horaires variables, le niveau 4, et de l'autre côté, il y avait les N3. Ce n'était bon pour personne, parce que d'une part, les N4, comme ils étaient moins en contact avec les agents qui étaient au téléphone, ils étaient moins en prise avec la relation client et il s'était créé un *back-office* bis au sein du secteur, alors que potentiellement, ces agents doivent répondre aussi au téléphone en cas de besoin. En termes de maintien des compétences, ce n'était pas optimal. À l'inverse, il y avait ce sentiment de dévalorisation sur les niveaux 3. Finalement, ce qui a été acté, c'est qu'ils puissent rester en contact les uns avec les autres sur les mêmes plateaux. Après, quand il y a des montées en compétences ou quand il y a des situations particulières sur le *middle office*, ils peuvent aussi s'extraire pour avoir un peu de calme, parce qu'il y a des dossiers complexes ou ce genre de choses.

**M. ARNAUD, Direction :** Il est important de garder à l'esprit que les agents du service *middle office* continueront à prendre le téléphone régulièrement. Par définition, ce seront des agents expérimentés qui sont passés par le téléphone. C'est aussi notre intérêt que de ne pas cloisonner entièrement. C'est pour cela que je modère ce que j'ai dit tout à l'heure. Il peut être intéressant sur certaines journées de les regrouper pour monter en compétences, mais il est important de ne pas cloisonner entièrement les deux services. En tout cas, c'est la vision que l'on en a.

**Mme CASTRIQUE :** Ensuite, sur la façon dont on identifie les profils, ce sont des questions que nous nous sommes posées également. Finalement, les éléments de réponse sont les deux

réponses que vous apportez, c'est-à-dire que l'EAEA est le moment privilégié pour identifier les compétences des agents qui peuvent être transposés dans d'autres secteurs. C'est aussi l'occasion pour les agents de faire part, dans le cas des EP, d'éventuels souhaits de mobilité. C'est aussi un moment où l'on peut recenser. Dans le même temps, on reste sur de la vacance de poste, parce que comme le disait Sébastien, nous avons envie aussi d'ouvrir la PFS à d'autres secteurs. Il y a peut-être d'autres agents de niveau 3 d'autres services qui voudraient passer au niveau 4. C'est aussi une capacité d'avoir différents profils sur cette plateforme de service qui n'est pas un service à part, qui fait partie de la caisse. Le point d'équilibre est de se dire que l'on fait quand même une offre de poste. Les agents de PFS postulent, les autres secteurs peuvent également postuler pour créer cette synergie et cette mixité au sein de ce service.

**M. ARNAUD, Direction :** Sur le taux et la manière dont on a calculé le passage à 11 % : 11 %, c'est l'effectif actuel de N4 qui est rapporté, 49 % c'est simplement quand on fait 38 N4. Il y en a 10 sur la partie PFT et 28 dans le futur service *middle office*, cela fait 38 sur 78, cela fait 49.

49 %, c'est bien la cible d'avoir environ 50 % des effectifs de la PFS qui soient au niveau 4. Après, dans ces niveaux 4, il pourrait y avoir des profils soit qui viennent de la PFS, soit qui viennent d'ailleurs, mais il y aura bien une structure dans laquelle la moitié des agents seront au niveau 4.

**Mme CASTRIQUE :** Je vais répondre à Madame OUCHENE et après, je vous laisserai les autres questions. Sur les heures supplémentaires, vous nous avez demandé s'ils pouvaient participer aux heures supplémentaires sur les IJ AS simples. Je vais y répondre en deux temps. En premier temps, les agents qui sont formés aux IJ sur la plateforme de service ne sont pas formés qu'aux IJ simples. Ils peuvent liquider n'importe quel IJ, sauf les TI et sauf les multi-employeurs. Ils ne se cantonnent donc pas aux IJ dites simples, mais à terme, ils devront traiter 70 % des échéances.

Oui, ils peuvent participer aux heures supplémentaires, et c'est aussi un avantage pour ces agents. On a proposé à tous les agents qui avaient été formés aux IJ et il y a un agent qui a participé aux heures supplémentaires, donc, complément de salaire pour cet agent.

**M. MARQUES, CGT-FO :** Si ça ne vous dérange pas, j'aimerais intervenir sur les IJ. On est dans le monde des bisounours, là. Je sais que j'ai une activité syndicale, mais concrètement, toutes les IJ complexes, je ne sais pas encore les faire, donc, ne me dites pas qu'à terme ils vont savoir tout faire, ce n'est pas vrai.

**Mme CASTRIQUE :** Ce n'est pas ce que j'ai dit.

**M. MARQUES, CGT-FO :** 70 % des échéances, c'est ce que vous avez dit.

**Mme CASTRIQUE :** Ce n'est pas 100 %.

**M. MARQUES, CGT-FO :** D'accord. Alors, on va revenir à 50 %, voire peut-être moins. Pour être très clair.

**M. ARNAUD, Direction :** Aujourd'hui, regardez dans la note, cela fait trois mois qu'ils sont formés et 57 % des dossiers sont traités. Certes, une partie est traitée parce qu'on a fait du complément de dossier, on a demandé des pièces pour pouvoir le traiter et une autre partie qui est liquidée. Mais sur le flux entrant, il y a 57 % qui est complètement traité. On n'est pas sur

des régularisations complexes de dossiers pour les TI. On est sur le traitement des échéances Medialog arrivées en entrée PFS ou en entrée *front office*, accueil, etc.

Au regard de ce que font les autres Caisses, ils atteignent entre 70 % et 80 % du périmètre qui peut être traité. Et ça, c'est ce qu'on veut comme cible. Ça ne veut pas dire qu'on va faire des techniciens IJ. Ça ne sera jamais le cas. Ils auront une maîtrise d'une partie, mais cette partie-là est intéressante quand même pour le pôle. Dans le cadre des heures supplémentaires, on peut aussi ouvrir des heures supplémentaires sur le traitement des échéances Medialog parce que c'est une part d'activité du service qui est aussi importante aujourd'hui.

Il y avait d'autres questions. J'avais noté une question de Madame HAMMOU sur l'ancienneté des 24 mois. Est-ce que l'ancienneté réduite est valable uniquement aux agents de la PFS ou à tous les agents ? On veut vraiment la cantonner aux agents de la PFS. Pourquoi ? Parce que, vous l'avez dit, il y a une activité qui est exigeante sur la partie téléphonique et on veut pouvoir ouvrir une perspective d'évolution assez rapide sur d'autres fonctions et de discriminer un peu volontairement par rapport aux autres services de la Caisse, d'ouvrir cette faculté-là. Elle ne sera donc ouverte que pour les agents de la PFS et plus précisément de la PFT.

Vous posiez la question, Madame RODRIGUES-MARTINS, de l'impact des recrutements réalisés depuis novembre sur notre RMPP. Les impacts sont sur l'ETPMA, pas sur la RMPP, parce que la RMPP, ce sont des agents qui sont là du 1er janvier au 1er janvier de l'année suivante et toutes les évolutions salariales qu'il y a pu avoir. Par définition, quand ils sont embauchés, on ne fait pas une embauche, puis une revalorisation salariale. Donc les embauches n'ont pas d'impact RMPP en tant que tel. En revanche, cela a un impact ETPMA, le fait de consacrer beaucoup de nos recrutements sur la PFS. C'est tout à fait soutenable et c'est même une priorité. C'est la priorité numéro un. Il y en a d'autres, mais celle-ci est vraiment très forte, de renflouer ce secteur-là parce qu'il est structurellement déficitaire depuis des années. On a cette volonté, et on en a la capacité, puisqu'aujourd'hui, même dans nos prévisions de consommation de l'ETPMA, malgré ces recrutements-là, on reste encore en capacité de recrutement. Donc, tant qu'on peut, et cette année, elle est vraiment décisive de ce point de vue-là, on consacrera nos possibilités ETPMA autant que possible sur ce secteur.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** La limite, c'est vraiment, finalement, la qualité des personnes qui candidatent et que l'on recrute, et il y a derrière les éléments de cible quantitative qui sont indiqués dans la note. Mais on a eu de bonnes opérations de recrutement sur le début de l'année. Ça fait un vrai changement par rapport aussi aux années précédentes, donc on en est très contents. En revanche, on imagine bien que ce ne sont pas des choses qui peuvent se maintenir tout le temps. On l'espère, mais on ne se limitera pas, on sera amenés à refaire des vacances de poste pour pouvoir faire en sorte de progressivement abonder jusqu'à la cible qui a été fixée dans la note.

**M. ARNAUD, Direction :** Il y avait une question sur l'organisation cible, Johana. Est-ce qu'on est en ETP ou en agent ?

**Mme CASTRIQUE :** On est en ETP.

**M. ARNAUD, Direction :** Donc, ça peut amener à recruter plus d'agents. Sur la négociation GEPP, j'ai cru comprendre que c'était dans les tablettes du dialogue social, il me semble. Céline pourra le confirmer.

**Mme CASTRIQUE :** Sur le module orthographe, il n'y a plus de module orthographe dans le processus de formation.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** On a en magasin le projet Voltaire. Je dis « en magasin » parce que ce n'est pas encore prêt, ce n'est pas encore sorti, mais cela fait partie des éléments que l'on peut aussi venir activer. Comme on a eu l'occasion d'en parler aussi, PIX est un peu dans le périmètre. On essaie de ne pas trop charger la barque en mettant tout en même temps, mais on est bien sur la même ligne, à savoir que c'est une compétence importante et qui concerne tout le monde. Effectivement, des petits rafraîchissements, des éléments, c'est toujours utile. Si cela peut se faire de façon plus ou moins ludique, c'est mieux parce que sinon, cela peut être un peu barbant. On l'a donc bien dans le viseur. En revanche, ce n'était pas possible de venir lancer les différents projets simultanément, donc affaire à suivre. On en reparlera.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Je voulais revenir sur le fait que le point est pour avis. Déjà, il y a un truc qui ne va pas du tout, c'est que sur le document, il y a marqué « évolution de l'organisation de la plateforme de service Horizon 2025 ». Sur la convocation, il n'est pas écrit « Horizon 2025 ».

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** C'est un sous-titre, donc on a mis juste le titre.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Oui, c'est un sous-titre, je sais, mais c'est quand même le titre.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** La première partie, « évolution », c'est ce qui éclaire le plus. Si on avait mis que « Horizon 2025 », ce n'était pas parlant. C'est un sous-titre.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Alors, il y a un certain nombre de choses. Il n'y a aucun problème de nous le présenter pour avis. Cependant, sur l'organigramme, on ne sait pas combien il y a de superviseurs.

D'accord, vous n'allez pas modifier les locaux, mais quand même, vous faites deux services, donc il y aura un service qui sera quelque part et un autre service qui sera autre part, donc là, en théorie, on a besoin de savoir où sont les locaux.

Vous dites que vous allez changer les référentiels. Quand aura-t-on les référentiels ? Il n'y a pas la date. Vous parlez d'une organisation cible, mais on n'a pas la date de mise en place de l'organisation. Tout un tas de choses que l'on ne comprend pas trop.

On a constaté aussi, en fin de page 7, on a la pause déjeuner de 50 minutes. Est-ce pratiqué en ce moment ? Tout en bas de la page 7, on a le petit bandeau « exemple de planning d'activité téléphonique » sur lequel la personne est positionnée en déjeuner de 12 heures 45 à 13 heures 35. On voulait savoir si, actuellement, les 50 minutes de pause imposée sont pratiquées. Ce que je comprends dans ce planning, c'est qu'il y a 50 minutes de pause imposée.

En l'état, tout est bien. Sur l'organigramme, ce n'est pas assez. Sur les référentiels, on ne les a pas. Sur les plans, on ne les a pas. C'est difficile de rendre un avis.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Sur la question de la date de mise en œuvre, dans le rétroplanning, on vous indique bien que les recrutements sont à partir du mois de juin. Peut-être que l'ambiguïté était dans le fait de se dire qu'on se laisse jusqu'à 2025 pour arriver à la cible telle qu'elle est affichée dedans, mais on est bien sur une mise en œuvre prévue dès les recrutements du mois de juin, dans le rétroplanning en fin de note.

**M. ARNAUD, Direction :** Vous avez noté, comme le soulignait Mme RODRIGUES, qu'il y a un écart entre l'organisation cible et les effectifs qui sont affichés, et nos effectifs actuels. Il faut que l'on atteigne cet effectif-là. C'est pour cela qu'on ne peut pas raisonner en se disant que dès demain, on a 28 agents qui vont faire ceci et 50 agents qui vont faire ça. Les agents, on ne les a pas. Il nous faut bien afficher une cible. Concernant la mise en œuvre, cela commence dès lors qu'on a un avis rendu par le CSE.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Concernant les référentiels, ce que l'on précise dans la note, c'est que pour l'instant, c'est un référentiel identique et que, bien entendu, on n'est pas – comme vous le savez – amenés à refaire une évolution de référentiel, puisque cette évolution est amenée par les travaux en cours dans le cadre du Dictionnaire national des compétences. Aujourd'hui, ce changement d'organisation se fait à référentiel identique, mais on vous indique que, dans le cadre des travaux sur lesquels on vous reconsultera sur le Dictionnaire national des compétences, on sera amenés à intégrer cette dimension dans les nouveaux référentiels qui seront réalisés pour les agents de la plateforme de service au sens large.

Par rapport à ces éléments, je maintiens notre positionnement qui est que la consultation des élus est possible. On entend qu'il y a encore des choses qui seront amenées à évoluer ou se préciser. Vous serez amenés à être consultés sur ce sujet, les référentiels, mais cela se fera dans un autre cadre.

Concernant les plans, on vous a répondu qu'il n'y a pas de modification de l'implantation des bureaux. On a des salles, on a des bureaux, donc on ne va rien changer. Bien entendu, si on était amenés ensuite à se rendre compte qu'il y avait des modifications, on fera une consultation, mais en l'état, on ne modifie rien. On ne vous transmettra pas d'éléments complémentaires s'il n'y a pas de changement.

**Mme CASTRIQUE :** Pour les 50 minutes de pause, c'est déjà le cas. Je crois même que c'était une question CTR à laquelle on indique que dans ce cadre-là, la pause minimale de 45 minutes est respectée et que cela peut aller jusqu'à 50 minutes pour les agents 100 % au téléphone.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Je sais qu'il y a eu énormément de questions, qu'on en a balayé beaucoup, mais sur celle que j'ai posée, je crois que je n'ai pas eu la réponse, lorsque j'ai demandé par rapport à la page 10 sur le fait que les salaires de base vont pouvoir être majorés par l'attribution de pas de compétences complémentaires en fonction d'une obtention de diplômes, etc. J'avais demandé si ce serait d'office à l'embauche ou appliqué sur bulletin de salaire après la période d'essai.

**Mme CASTRIQUE :** J'avais apporté les éléments de réponse, mais je n'étais pas allée jusqu'à ce niveau. En fait, on le pratique déjà et c'est à l'embauche.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** C'est à l'embauche, Madame RODRIGUES-MARTINS. Si on ne le faisait pas à l'embauche, cela rentrerait dans la RMPP.

Je pense que cette fois, nous avons fait le tour des questions et je vous propose de passer au recueil de l'avis des élus.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Pour la CFDT, avant de confirmer le vote, une petite déclaration pour motiver la décision de l'avis. Petite lecture : « À l'instar du projet PFS 2020, le projet Horizon 2025 dévolu à améliorer et à tendre sur une nouvelle organisation cible PFS avec deux plateaux distincts, celui de la téléphonie et du *middle office*, sont des évolutions

de gestion de flux dues à la stratégie de la CNAM en matière de relations multicanales, que les CPAM sont à même de mettre en place afin de rendre les métiers des plateformes services plus attractifs et apporter une meilleure qualité de service à nos assurés. Ce qui, pour la CFDT, revient donc à une polyvalence des tâches réalisable dans son poste métier. C'est ce qu'on a connu il y a plus de 20 ans à la Sécu, quand les centres de Sécu existaient, qu'on était des agents polyvalents.

Il est reconnu que la diversification des tâches dans une activité permet à une personne de varier et enrichir son poste de travail et métier, et aussi de pouvoir accéder à une évolution de carrière professionnelle, d'autant plus que dans votre projet, c'est ouvert à des embauches en dur de CDI, à avoir une possibilité d'évolution avec des passerelles en interne de cette nouvelle organisation cible, ce qui n'est que du plus pour ces salariés-là, on ne peut pas le nier au niveau de la CFDT. C'est aussi une plus-value de satisfaction de notre service public à rendre à l'assuré qui est donc envisagée. Pour toutes ces raisons, ce sera un avis favorable. »

**M. SEREMES, CFTC :** Pour la CFTC, nous ne pouvons que saluer le fait qu'il y ait des embauches en CDI. Toutefois, nous persistons sur notre avis qu'il faut remettre en place le parcours, notamment pour les agents qui seront à la PFT, en se donnant les moyens d'une formation complète, comme c'était fait à l'époque. Il faudrait peut-être aussi rendre ces postes plus attractifs, et ce n'est pas un gros mot de dire « plus attractifs financièrement ». Pour nous, ce sera un avis défavorable.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Pour Force Ouvrière, ce sera un avis défavorable. On anticipe des difficultés par rapport à cette organisation. Vous revenez avec des gens qui vont faire du téléphone sept heures par jour et cinq jours par semaine. Certes, il y a des possibilités d'évolution, mais il n'y a rien d'automatique, donc rien de certain. On anticipe des difficultés. Après, il y a des recrutements. C'est une bonne chose qu'il y ait des recrutements. Cela va sans doute être au détriment d'autres services, mais on verra. En l'état, on considère que l'on n'est pas consulté en bonne et due forme par rapport à une adaptation de la PFS qui se fait, comme noté dans la note, à horizon 2025. On sait très bien que les flux téléphoniques, les flux Eptica, etc., peuvent encore évoluer et bouger. On ne sait pas trop à l'avance. Je ne sais pas si vous faites des projections. Si vous les avez, ce serait intéressant de nous les communiquer. En l'état, sur l'organigramme, on ne voit pas combien il y a de superviseurs. Vous dites que vous vous exonérez de nous donner des plans, donc on ne saura pas où seront logés tel et tel service. Je ne trouve pas ça normal. On ne sait pas où seront situés les responsables de services par rapport à leurs services. C'est un peu compliqué de rendre un avis là-dessus en l'état, donc c'est un avis défavorable et on veut un organigramme. On veut les référentiels. Je ne sais pas quelle est la différence entre un niveau 3 et un niveau 4 à la PFT. Je ne vois pas. J'ai relu la note, je n'ai pas trouvé. En l'état, c'est très compliqué de rendre un avis. Il est défavorable.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Nous avons donc un avis défavorable à la majorité.

**M. ARNAUD, Direction :** On prend aussi l'engagement que si on devait être amenés à penser à une organisation particulière des locaux, on vous consulterait sur le sujet. Sur les référentiels, on reviendra vers vous. C'est écrit dans la note. Par contre, on ne va pas vous faire vous positionner sur des référentiels qui vont être amenés à bouger pendant l'été du fait du Dictionnaire des compétences. On s'engage aussi à revenir vers vous dès lors qu'il y aura des évolutions structurelles. Merci, Johana.



## Point 8 : Suivi mensuel d'activité des pôles

**M. ARNAUD, Direction :** Sur le panorama général que l'on peut dresser, on voit l'effet des périodes de ponts du mois de mai, avec globalement une situation dans laquelle les soldes se sont creusés pendant cette période, avec toutefois une baisse des entrées que l'on peut observer dernièrement. Quand on regarde le suivi des délais et le suivi des services de base – vous avez les deux documents –, on voit bien que sur les dernières périodes, sur les IJ, sur les frais de santé, etc., on commence à observer une baisse des délais, ce qui fait que l'on rentre dans une période qui doit être une période de rattrapage et de baisse sur nos délais et sur nos stocks.

Sur les points de vigilance qui sont les nôtres, on avait parlé le mois dernier du traitement des rejets Synergie que l'on doit prendre en charge en suppléance de la CPAM 92, c'est quelque chose qui est en train de s'organiser. Les recrutements sont en cours. On est en train de mettre en place aussi un dispositif de suivi pour tenir compte de la charge traitée.

Sur la PFS, on en a longuement parlé, mais cela reste un facteur de préoccupation parce que nos taux décrochés en ce moment sont historiquement bas. On a des taux décrochés qui sont plus aux alentours de 30 %, là où on était plutôt à 40 %, donc on attend avec beaucoup d'impatience les nouvelles recrues qui arrivent. De la même manière, sur les PE AS, on reste en vigilance sur ces prestations avec des recrutements qui se font également et une situation qui est suivie de près.

Voilà ce qu'on peut dire à grands traits. Je ne sais pas si vous avez des questions sur le suivi d'activité.

**Mme MAMAN, CFDT :** J'allais relever justement pour les PE avec un DJT du 22 janvier. C'est le seul poste où il y a énormément de retard.

**M. ARNAUD, Direction :** Il faut que je regarde en détail. Le délai moyen, vous l'avez. Sur la première IJ, on est plutôt à 36 jours sur la dernière période. Après, sur les DJT, il faut que l'on fasse attention à ce que l'on renseigne parce que parfois, on a des DJT qui sont liés à des PRN qui sont présentés plusieurs fois, mais sur lesquels on n'a pas les attestations de salaire. Ça peut donc être trompeur. Où avez-vous vu le 22 janvier ?

**Mme MAMAN, CFDT :** Sur la page 3 en haut, PE au 15 mai 2024, il est marqué PE, DJT, 22 janvier. La première ligne.

**M. ARNAUD, Direction :** Je vais vérifier.

**Mme MAMAN, CFDT :** C'est peut-être une petite coquille.

**M. ARNAUD, Direction :** Il faut toujours regarder la ventilation.

**Mme MAMAN, CFDT :** Maintenant, s'il y a un mélange de dossiers, c'est-à-dire des rappels, il faut le préciser parce que vous nous donnez ça et on n'a que ça sous les yeux, donc on ne voit que cette date. Enfin, moi, je n'ai vu que cette date.

**M. ARNAUD, Direction :** Oui, tout à fait. Je vais vérifier. Ça me paraît quand même très élevé. Après, on n'est pas à l'abri d'avoir des dossiers qui sont représentés, mais qui ne peuvent pas être payés en l'état. Je vais revoir ça.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Est-ce qu'il y avait une autre question ? Non ? Passons aux infos, président et secrétaire.

## Point 9 : Informations des Président et secrétaire

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Trois petites informations président. Une information par rapport aux modalités d'organisation de l'Assemblée générale du 14 juin. Nous avons été amenés à clarifier auprès des managers, pour qu'ils puissent en faire part aussi à l'occasion des réunions de service, les consignes liées à l'organisation de cette journée, et notamment le fait que la participation à cette réunion était obligatoire. C'était dans l'invitation, mais c'est mieux en le rappelant. En conséquence, il y avait un certain nombre de questions qui nous étaient remontées sur des situations spécifiques. On a été amenés à confirmer que les congés qui avaient déjà été octroyés s'appliquaient. En revanche, il n'y avait plus d'accords de congés si les demandes étaient formulées maintenant, parce que c'était un événement majeur de la vie de l'entreprise, que l'ensemble des salariés a été concerné, y compris les CDD et les alternants. Il y avait également des questions sur les temps partiels. À ce titre, on a indiqué aux managers que les personnes dont le temps partiel faisait qu'elles ne travaillaient pas cette journée pouvaient, si elles le souhaitaient, modifier leur répartition hebdomadaire, mais que ce n'était pas une obligation. Il y avait plein d'autres questions. Bien entendu, il n'y a pas de télétravail ce jour-là, puisque la présence physique est obligatoire sur cette réunion. On est en lien avec les managers pour bien s'assurer que les éléments de consignes qui sont donnés sont bien harmonisés sur l'ensemble des services et des secteurs.

**Mme SKOLUDEK, CGT-FO :** Pour rebondir sur ce que vous dites, puisque cela faisait partie d'une question diverse. Vous avez recommuniqué il y a combien de temps auprès des managers pour bien leur donner toutes ces consignes ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** C'était la semaine dernière ou il y a dix jours. Je n'ai pas pris le mail. Je vais retrouver le message. Je n'ai pas mis dans mes petites notes de séance la date du mail. Après, il y a la communication au fil de l'eau, au fur et à mesure des questions. C'était le 16 mai.

**Mme SKOLUDEK, CGT-FO :** On est bien d'accord qu'une personne qui travaille à mi-temps invalidité, tous les matins, n'est donc présente que le matin. Elle n'est pas en obligation de rester la journée complète.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Tout à fait.

**Mme SKOLUDEK, CGT-FO :** Il a été rapporté à une salariée qui est dans cette situation que sa présence était requise toute la journée.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Je pense que c'est aussi sur des remontées comme ça qu'on a été amenés à clarifier les choses. Je ne vous ai pas donné tout ce que l'on a recensé comme cas de figure. L'objectif, c'est vraiment d'être certain que les règles soient appliquées

de la même manière pour tous. J'ai dit le télétravail où il n'y a pas de télétravail ce jour-là. Bien entendu, si c'est une préconisation médicale, il y a télétravail, puisque c'est une impossibilité pour la personne de se déplacer.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** En dehors de ces cas particuliers, temps partiel, recommandation de télétravail médical, etc., pour toutes les autres personnes qui seront là et qui ont bien compris que c'est une obligation, comment cela se passe-t-il sur Chronogestor ? Est-ce l'encadrement qui va saisir un temps de mission ou est-ce que les agents rentreront ça a posteriori avec un mot d'ordre ? Comment cela va-t-il se passer ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** C'est bien une mission sur la journée.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Donc on ne badgera pas.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Non, on ne badgera pas. C'est bien une mission pour la journée ou la demi-journée quand il n'y a que la demi-journée. C'est l'agent qui saisit lui-même.

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** J'ai une question sur les récapitulatifs du programme. Il est indiqué qu'il y aura la mise à disposition de deux parkings, mais apparemment, il n'y en a qu'un seul. Le deuxième serait le parking du stade Duvauchelle, qui peut être pris quand il y a des matchs. Le 14 juin, je ne sais pas. Si tout le monde vient, je ne sais pas combien de personnes vous avez recensées, mais je ne pense pas qu'il y aura assez de place sur le parking. Est-ce qu'il n'est pas possible de mettre en place des navettes du Cristolien ? Ne serait-ce pas plus simple de faire ça que de tous se retrouver en voiture et de ne pas pouvoir se garer ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** À ce jour, ce n'est pas prévu. En termes de transport en commun, c'est aussi accessible. Si les personnes souhaitent venir au Cristolien se garer et ensuite rejoindre le site en transport en commun, c'est tout à fait possible, par sécurité. Par contre, on fera remonter l'alerte sur la question des parkings, mais on n'a pas prévu de navettes.

**M. ARNAUD, Direction :** De mémoire, les parkings sont de très grande taille.

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** Duvauchelle, il y a des agents de sécurité.

**M. ARNAUD, Direction :** Je vous parle du lieu où est organisée l'Assemblée générale. Ils ont un parking immense.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** C'est un lieu d'événementiel.

**M. ARNAUD, Direction :** Ils font des concerts. Ils sont habitués à avoir un très grand flux de personnes. Pour les gens qui auraient peur de ne pas pouvoir trouver une place, ils ont toujours la possibilité de se garer ici et de faire les 3 stations de métro.

**Mme SKOLUDEK, CGT-FO :** Du coup, le 14 juin, la Caisse est fermée. L'accès au Cristolien est fermé à tout le monde. Je m'explique. Est-ce que les salariés du CSE ont au moins la possibilité de venir aux festivités ? Si la Caisse est fermée, ils ne feront pas d'accueil puisqu'ils n'auront pas de salariés à recevoir. Ils n'auront pas forcément une charge de travail qui nécessitera de venir. Comment cela se passe-t-il ? Je peux comprendre que le matin, ça ne les concerne pas, mais ce serait peut-être bien aussi de les associer aux festivités, puisque pour certains, ils sont déjà là bien avant nous et ils font un peu partie de la maison. Beaucoup de salariés pensent même que ce sont des salariés de la CPAM tellement ils ont l'habitude de les

voir. J'aimerais voir votre avis là-dessus, parce que dans ces cas-là, il faut que je m'organise pour la gestion des salariés du CSE.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** À ce jour, ils ne sont pas prévus en termes de participants dans l'après-midi, mais on prend votre question et on revient vers vous sur ce point-là.

Une autre information pour vous dire qu'à l'occasion de la commission économique qui a examiné les éléments du bilan social égalité hommes-femmes, les élus membres de la commission ont relevé qu'ils estimaient – j'espère que les termes sont inadéquats – le fait qu'il y ait des informations nominatives en annexe des comptes-rendus de CTR sur les mouvements de personnel et le motif des mouvements de personnel. Je souhaitais vous dire qu'on en avait pris bonne note et acter en séance qu'à partir de maintenant, on anonymiserait cette annexe. C'est une annexe au compte-rendu de la CTR qui fait état de tous les mouvements de personnel. On anonymisera de façon à ce que l'on n'ait plus accès à l'identité des personnes avec le motif du mouvement. C'était pour tracer cela en termes de suite.

Une dernière petite information, vous aviez été consultés sur les espaces numériques dans les accueils, la transformation des espaces libre-service en espaces numériques, avec un planning de travaux. J'ai été un peu dérangée ce matin en AP et je m'en excuse, parce qu'on a eu malheureusement une information de la part du prestataire qui devait nous livrer le mobilier. Demain, on devait faire les agences de Champigny et Créteil. C'étaient les deux dernières. Le mobilier devait être livré et monté demain matin. Le prestataire nous a prévenus au dernier moment qu'il ne serait pas livré. On a essayé de faire pression au maximum, mais malheureusement, cela semble impossible.

Les accueils étaient fermés. On était en train d'échanger, vous l'avez vu aussi avec Johana. On se posait la question de savoir si on réouvrait ou pas. Finalement, il semblait difficile de réouvrir. Je parle à l'instant T. Le planning de travaux va être reporté a priori sur la semaine prochaine, donc on va devoir faire les différentes modifications. En revanche, à l'instant T, il nous semblait difficile de réouvrir les accueils pour demain, puisque les équipes avaient déjà été prévenues et affectées sur d'autres activités. Malheureusement, cela occasionnera, sauf nouveau changement, une nouvelle journée de fermeture pour ces deux accueils due à ce report.

Tout s'est très bien passé sur les trois premiers, les aménagements, etc. On avait gardé les deux accueils les plus importants pour la fin, pour être sûrs de ne pas essuyer les plâtres. On n'est pas à l'abri d'un imprévu, comme on dit. Bien entendu, on est en lien avec le prestataire pour s'assurer que l'on soit au moins dédommagés des incidents, puisque prévenir la veille pour le lendemain, ce n'est pas correct.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** J'ai mal compris. Vous allez refermer Créteil, mais vous n'êtes pas en mesure de faire la nouvelle configuration définitive pour l'instant ?

Quand est-ce que cela pourra réouvrir avec le définitif, s'il vous plaît ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Je vais préciser. Il était prévu un réaménagement des espaces de Créteil et de Champigny, demain et samedi, avec des heures supplémentaires le samedi. L'objectif était de limiter la fermeture au maximum au public. On a communiqué sur une fermeture de Créteil et Champigny, demain, vendredi 24 Mai. On a appris ce matin que le

prestataire ne nous livrera pas le mobilier demain et qu'il nous livrerait la semaine prochaine, le vendredi 31 Mai. A priori, on sera amenés à devoir fermer à nouveau.

Les agences vont réouvrir dans leur ancienne configuration, lundi, mardi, mercredi, jeudi, mais on sera amenés à fermer une seconde fois l'agence vendredi prochain pour pouvoir faire ce réaménagement. On décale tout le planning au niveau des équipes logistiques et informatiques qui étaient mobilisées. Se posait la question de la gestion de demain au niveau de ces agences, puisque, de facto, il n'y aura pas de travaux, donc on pourrait théoriquement réouvrir. Comme les personnes ont été affectées à d'autres activités, à ce stade, il n'est pas envisagé de réouvrir demain, sachant que, de toute façon, il n'y a pas de rendez-vous physiques qui sont pris sur ces créneaux. Ce ne serait que de l'accueil à l'espace numérique ou autre. A priori, on resterait fermés demain sur ces deux agences. En revanche, on sera amené à fermer une nouvelle journée vendredi.

On a prévu deux jours d'aménagement. Si le prestataire nous informe là que l'on va être livré vendredi 31, cela veut dire que cela ouvrirait lundi 3. Mais pour l'instant, c'est du conditionnel parce qu'il vient de nous faire défaut et qu'il nous annonce cette date-là.

**Mme DOUIS, CFTC :** Vu que c'est du conditionnel, est-ce que vous envisagez officiellement de fermer le 31 ? Sinon, on va encore décaler.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Je suis en train de vous donner de l'information à chaud en direct. Un, on va s'assurer que le prestataire ne va pas rechanger d'avis, donc que le 31 est ferme. Et deux, on va communiquer rapidement sur cette fermeture le 31.

**Mme DOUIS, CFTC :** Parce qu'une fermeture, trois jours d'affilée pour Créteil, c'est hyper compliqué. Cela fait vendredi, samedi et dimanche. Donc le lundi, en espace numérique, c'est hyper compliqué pour les agents.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Ce que l'on souhaitait, c'était limiter au maximum cette fermeture, d'où le choix d'un vendredi, en termes de jours ouvrés, à une seule journée. Malheureusement, là, on n'avait pas pu anticiper cela.

**Mme OUCHENE, CGT-FO :** La fermeture de demain, on a négocié avec nos responsables un jour de télétravail. Est-ce que ce sera possible de la même manière si cela se reproduit pour la semaine prochaine ? L'idée qu'ils nous envoient au Cristolien, on n'était pas vraiment tentés par l'idée, donc on avait demandé s'il était possible de faire notre activité, à titre exceptionnel en raison de la fermeture, à la maison, et cela avait été accepté.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Je voulais vous donner l'information à chaud parce que c'était un planning sur lequel vous étiez consulté. En revanche, je vais laisser le soin aux responsables de secteurs de revenir vers vous sur ces différents éléments de modalité dès lors qu'on aura confirmé la date du 31 pour revoir avec vous les modalités pratiques. Pour moi, c'était tout. Mme SKOLUDEK, des infos secrétaire ?

**Mme SKOLUDEK, CGT-FO :** Pour information, la livraison des cadeaux de fête du personnel aura lieu au Cristolien et au PRP le 29 mai. Je parle de livraison, je ne parle pas de distribution. La distribution au Cristolien est prévue le jeudi 30 et vendredi 31 mai. Boissy-Saint-Léger sera livré le 5 juin. En ce qui concerne les accueils, j'aurai les informations demain, et les PMI et CMS également.

Les pots de la fête des Mères ont lieu le 4 juin pour le Cristolien et les AT, le 6 juin pour BSL, le 30 mai pour la réunion de service de la PFS et le 5 juin pour la réunion de service des accueils. Voilà les informations que j'ai à communiquer.

J'en profite pour garder la main pour une petite question diverse, comme après on va enchaîner.

## Questions diverses

**Mme SKOLUDEK, CGT-FO :** J'ai le cas d'un salarié, même deux, juste pour savoir si vous étiez au courant. La personne a fait sa demande de retraite, elle a le droit de partir au 1er Août 2024 au vu des éléments qui sont sur le site de la retraite. Lorsqu'elle a fait sa demande de retraite, ils lui ont fait un refus. Il s'avère qu'en 2023, ils ont fait comme si elle n'avait pas cotisé, parce que cette personne était en arrêt pour maladie professionnelle, mais il n'y a pas eu de DSN de fait par la Caisse. Elle se retrouve donc obligée de contester la décision pour prouver qu'elle a le droit de partir à la retraite au 1er Août. Je voulais juste vous alerter. Il y a peut-être d'autres cas de figure comme ça, puisque les maladies professionnelles, le temps qu'elles soient reconnues, il n'y a pas forcément de régularisation et les régularisations ont été très tardives, ce qui veut dire que la CNAV n'a pas eu connaissance de ces informations et la personne est obligée de faire une contestation et peut-être que ça va retarder son départ à la retraite de deux ou trois mois, tout dépendra maintenant du délai de la CNAV.

**M. ARNAUD, Direction :** La GAP a-t-elle été saisie ?

**Mme SKOLUDEK, CGT-FO :** Je pense que oui. Par rapport aux responsables de service, je pense qu'il y a peut-être quelque chose qui a été fait, mais c'était juste pour vous alerter que cela peut peut-être se reproduire pour d'autres personnes.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** On prend l'alerte et si besoin, on reviendra vers vous.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** En premier, c'est une sensibilisation, une alerte que je voudrais vous faire au niveau de la Direction. Suite à la dernière CTR du 16 mai dernier où nous, la CFDT, nous sommes revenus sur la notion de souplesse à l'extension du télétravail, vous avez répondu que, pour l'instant, il n'en était toujours pas question, mais qu'en fonction du niveau de perturbation, vous vous adapteriez, pour les JO. Excusez-moi, le contexte, c'est bien les JO.

Or, depuis le 3 mai, juste derrière chez moi, et là, devant Henri Mondor, sur l'entrée principale, de grandes affiches sont placardées, je peux vous les montrer. La flamme olympique arrive à Créteil le 21 juillet. Donc Créteil ne participe pas au niveau des activités sportives dans le cadre des différentes stratégies d'animation de sport dans les Jeux olympiques, mais ils accueillent la flamme olympique le 21 juillet. Ça tombe un dimanche. À partir de cette date-là, au stade Duvauchelle, sera ouvert à partir du lendemain, dès le 21 juillet jusqu'au 11 août inclus, une zone fan club pour 5 000 places. Ça veut dire que la ligne 8 va carburer en perturbations, et cela risque d'être des journées très difficiles, parce qu'autour de cette zone fan ouverte à 5 000 places au stade Duvauchelle, sur toute cette période du pourtour du lac, il y aura des animations sportives, des animations culturelles, un carnaval, etc. Je crois qu'on va en baver. Je pense que l'on va avoir beaucoup de perturbations. Voilà mon signalement. Prenez en

considération que oui, on va être très fortement impacté sur la ligne 8 avec cette zone fan de 5 000 places ouvertes pendant tous les JO. C'était un signallement.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** C'est bien noté, Madame RODRIGUES-MARTINS.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Je vais vous envoyer l'affiche, si vous ne l'avez pas encore eue. Donc, un fort impact sur la ligne 8 à cause des JO, c'est sûr.

Maintenant, je voudrais revenir sur de petites questions subsidiaires pour lesquelles on n'a pas eu de réponse, si je ne me trompe pas. Ça remonte à assez longtemps et ça concerne la vente du site de Charenton-le-Pont. Quand on avait eu l'information en CSE, le 22 juillet, que le patrimoine de 993 mètres carrés de Charenton serait mis en vente suite au transfert de la CRAMIF au premier étage de l'Améli de Champigny, on nous avait dit que ce serait vendu au premier semestre 2023.

On est revenu pour vous interroger en juin 2023 et vous nous avez répondu que cette vente était reportée à fin semestre 2023 parce qu'il y avait eu une grosse problématique de dégâts des eaux et que cela demandait beaucoup d'investissements et les assurances pour résoudre ce problème de dégâts des eaux. Est-ce que, fin 2023, vous avez vendu Charenton ou est-ce que c'est en cours de vente depuis début 2024 ? Est-ce que vous pouvez nous dire, si c'est bien vendu, combien cela s'est vendu ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Ce n'est pas vendu, mais je vais vous répondre.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Quel est le montant de rachat ? S'il y a un acheteur sur le coup, est-ce qu'on peut connaître le nom de l'acheteur ? Je repositionne cette question sur un contexte beaucoup plus récent. C'est la vente du site de Boissy-Saint-Léger où, quand vous avez présenté le projet de rapatriement de BSL au Cristolien à partir du mois de juin, il était évoqué que, comme la Caisse était propriétaire des locaux de Boissy-Saint-Léger, la vente du site était aussi à planifier. Avez-vous réussi à obtenir des devis, un rachat, un acheteur ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Deux réponses aux deux questions : concernant Charenton, non, le site n'est pas vendu. Avant toute vente, le CSE sera consulté, donc vous le saurez. Le site est bien en vente. Les problématiques de dégâts des eaux ont pu être résolues en fin d'année. Ce n'était pas tant de gros travaux que des clarifications de périmètres de responsabilité entre des notions que j'ai découvertes – syndic horizontal, syndic vertical, etc. – qui sont des choses qui font peur aux acheteurs quand même. C'est clarifié, donc le site est en vente. Le site est actuellement en vente, mais il n'est pas encore vendu. Dès que nous avons un acheteur, nous venons vers vous en consultation CSE, sachant que nous avons à ce jour deux acheteurs sérieux et très intéressés. Donc, il est très possible que je revienne rapidement vers vous sur ce sujet, parce que j'ai bon espoir que l'on arrive à conclure la vente dans les prochaines semaines, en tout cas que l'on ait une offre sérieuse. Ça, c'est pour Charenton.

Pour Boissy, on vous a consulté, on vous a communiqué la note sur Boissy. C'était au mois de mars. Vous l'avez dans l'AP. Je vous confirme qu'on avait bien eu une offre d'achat, et j'en profite pour informer les élus – puisque c'était un point de vigilance aussi que de conclure rapidement cette vente – qu'on avait bien signé une promesse de vente avec l'acheteur, donc les choses poursuivent leur cours. L'objectif est de faire l'acte définitif en début d'été. Et on l'a bien vendu, Madame RODRIGUES-MARTINS. On l'a vendu, 750 000 euros.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** On voulait revenir sur vos obligations en termes de service social au travail. Article L4631-1, « dans les entreprises d'au moins 250 salariés, l'employeur doit mettre en place un service social du travail ». On va vous demander de vous conformer à ça. Après, on a d'autres articles. Je vous les passe pour certains. Article D4632-3, « le service social du travail dispose d'un bureau au moins. » Article D4632-5, « le conseiller du travail est désigné et maintenu en fonction après accord, selon le cas entre l'employeur et le CSE, ou entre les employeurs et le Comité interentreprise [on n'est pas concernés]. En cas de désaccord, la décision est prise par l'inspecteur du travail. » Article D4632-6, « le conseiller du travail consacre au moins trois demi-journées par semaine pour chaque groupe de 250 salariés. » Article D4632-7, « le conseiller du travail doit être titulaire du diplôme spécial délivré par la ministre chargée du travail. » J'en ai d'autres, mais j'arrête.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Oui. Si vous pouvez nous communiquer ces éléments, on les examinera avec attention et on vous répondra sur ce sujet. J'imagine que vous avez fait une petite liste ou juste le lien vers Légifrance. On vous répondra sur ce point. Est-ce qu'il y avait d'autres questions ?

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Par rapport à Boissy, on avait dit à des agents de BSL qu'ils auraient éventuellement une petite avance sur l'application du télétravail. Certains agents, on leur avait dit que cela pouvait se mettre en place avant le 1er septembre, notamment des agents qui ne télétravaillent pas et qui seraient intéressés pour télétravailler au moment du déménagement. Les agents de Boissy sont revenus vers l'encadrement et ils n'ont pas de réponse précise. Je ne sais pas si vous êtes au courant de cette problématique, mais ce serait une bonne chose que vous reveniez vers nous avec des réponses pour les agents qui nous ont sollicités.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** On avait bien identifié la problématique des parkings pour les agents de Boissy. Ceux qui ont sollicité une place au Cristolien et qui sont bénéficiaires en bénéficieront, non pas à partir de septembre, mais dès leur emménagement au mois de juin. Je n'ai pas en tête la situation du télétravail. Ça ne me dit rien, Monsieur GIAMBIAGGI, donc on va refaire le point, mais à mon sens, il n'y avait pas cette situation. C'était sur le parking. Peut-être qu'il y a eu un mélange, une incompréhension sur les deux. En tout cas, je vous confirme qu'à ce jour, la campagne d'expression des souhaits de télétravail a été faite et on est en cours d'examen des sollicitations pour pouvoir, cette année, répondre aux agents avant les départs en vacances estivales, fin juin ou début juillet. Avons-nous fait le tour de vos questions ? Je vous souhaite un bon appétit et je vous remercie. Au revoir.

*La séance est levée à 13 heures 20.*