

CSE DE LA CPAM VAL-DE-MARNE
ASSEMBLÉE PLÉNIÈRE ORDINAIRE DU 20 JUIN 2024
PROCÈS VERBAL

Étaient présents :

- Direction : M. ARNAUD Sébastien (Directeur Général Adjoint), Mme CASADO-BOLIVAR Céline (Directrice Adjointe en charge des Ressources)
- CFDT : Mme RODRIGUES-MARTINS Christina (remplace Mme PERRIOT LE-FUR Fabienne) et Mme VARANDES Nathalie (remplace Mme DUMARCAV Virginie)
- CFTC : M. SEREMES Dominique, Mme LEBERNADY Fina, Mme HIMED Maeva, Mme DOUIS Julie, Mme DOUIS-MAXI Delphine et M. ROUCHAUD Florent
- CGT-FO : Mme HAMMOU Nadia (remplace Mme FRAIOUI Samia), M. ALLIGIER Sébastien, Mme TRAORE Maïmouna, M. GIAMBIAGGI Antoine, M. MARQUES Edmond, M. OLIVEIRA Tome (remplace Mme IAAICH Halima), Mme OUCHENE Dalila, Mme SKOLUDEK Elisabeth et Mme SELLAMI Aicha (représentante syndicale)

Excusés :

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

CFTC : M. BOURGEOIS MARC

CGT-FO : Mme HAMMOU Leilla, Mme IAAICH Halima et Mme FRAIOUI Samia

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

- **Matin : début séance à 9 h 30**
- **Pause méridienne à 13 h 00**
- **Après-midi : reprise à 14 h 00 et fin à 16 h 55**

Points présentés par :

- **POINT 1** : Présentation des avis différés.
- **POINT 2/pour AVIS** : Situation des comptes du CSE au 30 avril 2024.
Présentation par Mme OUCHENE Dalila
- **POINT 3/pour AVIS** : Rapport d'activité 2023 – plan de développement des compétences.
Présentation par Mme ODIN Elodie
- **POINT 4/pour AVIS** : Déploiement de l'outil ALLIED (Applicatif Local Liens d'Intérêts Et Départs)
Présentation par M. SEURRE Benoît
- **POINT 5/pour AVIS** : Déploiement du projet PIX
Présentation par Mme ODIN Elodie
- **POINT 6/pour INFO** : Rapport d'activité 2023 – consultation de la psychologue du travail
Présentation par Mme TARROU Valérie.
- **POINT 7/pour INFO** : Point de situation post déploiement Pléiade.
Présentation par Mme CEGLIE Lisa.
- **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 : Présentation des avis différés	5
Point 2 : Situation des comptes du CSE au 30 avril 2024	5
Point 3 : Rapport d'activité 2023 – plan de développement des compétences	13
Point 4 : Déploiement de l'outil ALLIED (Applicatif Local Liens d'Intérêts Et Départs)	17
Point 5 : Déploiement du projet PIX	30
Point 6 : Rapport d'activité 2023 – consultation de la psychologue du travail	46
Point 7 : Point de situation post déploiement Pléiade.	58
Point 8 : Suivi mensuel d'activité des pôles	68
Point 9 : Informations des Président et Secrétaire	69
Questions diverses	73

La séance est ouverte à 9 heures 30.

M. ARNAUD, Direction : Mesdames, messieurs, bonjour. C'est très solennel ce matin. Je vous propose que nous débutions cette assemblée plénière ordinaire. Pour la Direction, Sébastien ARNAUD.

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

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Pour la CFDT, Christina RODRIGUES-MARTINS, suppléante, en remplacement de notre titulaire, Mme Fabienne PERRIOT LE-FUR. J'excuse notre représentante syndicale, Muriel MAMAN, et notre élue, Nesrine LAHLOU.

Mme VARANDES, CFDT : Nathalie VARANDES, suppléante CFDT. Je suis en remplacement de Virginie DUMARCAZ.

M. SEREMES, CFTC : Pour la CFTC, Dominique SEREMES, élu titulaire. J'excuse M. Marc BOURGEOIS.

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

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

Mme DOUIS, CFTC : Julie DOUIS, élue CFTC.

Mme DOUIS-MAXI, CFTC : Delphine DOUIS-MAXI, élue CFTC.

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

Mme HAMMOU, CGT-FO : Madame HAMMOU Nadia, élue Force Ouvrière, en remplacement de Mme FRAIOUI Samia.

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

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

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

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

M. OLIVEIRA, CGT-FO : Tome OLIVEIRA, élu FO suppléant, en remplacement de Madame Halima IAAICH.

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

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Elisabeth SKOLUDEK, élue titulaire Force Ouvrière. J'excuse Madame FRAIOUI, Madame IAAICH et Madame HAMMOU.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Madame SELLAMI arrive, représentante syndicale.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Très bien. Je vous propose de passer au premier point de l'ordre du jour, à savoir la présentation des avis différés.

Point 1 : Présentation des avis différés

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous étions dans l'attente de trois avis différés de la part de Force Ouvrière. Le premier concernait l'assemblée plénière du 24 avril sur le déploiement régional de l'application ISSUE PDP. Nous avons reçu un avis favorable de Force Ouvrière qui, sur cette assemblée plénière, comptait six voix. Pour mémoire, nous avions une abstention de la CFDT pour trois voix et une prise d'acte de la CFTC pour six voix. Nous avons donc un avis négatif à la majorité.

Pour l'assemblée plénière du 23 mai, le bilan social, nous avons reçu un avis défavorable de Force Ouvrière qui comptait huit voix. Nous avions par ailleurs un avis défavorable de la CFDT pour trois voix et de la CFTC pour six voix, soit un avis défavorable à l'unanimité.

Enfin, pour cette même assemblée plénière du 23 mai, sur le rapport de situation comparée des conditions générales d'emploi et des formations des femmes et des hommes, nous avons reçu un avis défavorable de Force Ouvrière pour huit voix. Nous avions comptabilisé également des avis défavorables de la CFDT pour trois voix et de la CFTC pour six voix, soit un avis défavorable à l'unanimité.

Je vous propose de passer au deuxième point de l'ordre du jour.

Point 2 : Situation des comptes du CSE au 30 avril 2024

Mme OUCHENE, CGT-FO : Une commission financière s'est tenue le 12 juin concernant la situation des comptes du CSE au 30 avril. Je vais passer assez rapidement, car nous avons pu voir en détail, page par page. Après, si vous avez d'autres questions, n'hésitez pas.

Au niveau de la situation de l'actif, rien de particulier. Nous n'avons pas d'investissements, donc l'amortissement continu. Il sera à zéro en fin d'année. Au niveau des créances, rien de spécifique non plus. Ce sont des dettes classiques : dettes agents, dettes fournisseurs. Au niveau des charges constatées d'avance, ce sont également des dépenses habituelles pour un premier trimestre de CSE.

Au niveau du passif, nous avons un petit déficit au niveau du fonctionnement de – 2 267 euros. Au niveau des provisions de retraites, nous n'y avons pas touché, mais elles seront certainement réévaluées au 30 septembre 2024. Au niveau des dettes, ce sont des dettes classiques, sans rien de particulier. Au niveau de la dotation, on s'aperçoit qu'entre avril 2023 et avril 2024, nous avons une baisse d'un peu plus de 6 000 euros. La participation des agents reste stable. Au niveau de la frappe des PV, le prestataire a eu un petit souci à son niveau, donc il a pris du retard. Nous sommes en attente d'un solde de remboursement employeur 2023 et par la suite 2024. Pour 2023, c'est du fait de l'employeur, alors que pour 2024, c'est un problème du prestataire.

Au niveau du compte des œuvres sociales, rien de très particulier. L'exécution du budget se réalise de manière tout à fait normale. Beaucoup de choses se répètent, donc je passe.

Je vous ai mis pour information les soldes bancaires au 12 juin. Le jour de la commission, j'avais oublié de vous les communiquer. Nous avons trois comptes au niveau du CSE : le compte associatif pour 480 000 euros, celui des œuvres sociales pour 23 180 euros et le compte de fonctionnement pour 13 102 euros.

Vous verrez que des lignes ont disparu, mais c'était d'un commun accord. Pour les disparitions de 2015, la ligne n'existe plus. Il s'agissait de 3 254 euros. La ligne des dettes anciennes qui s'élevaient à un peu plus de 1 400 euros et que nous n'avions pas réussi à récupérer auprès des agents a disparu également.

Au niveau de la page 8, le détail des dettes, je ne reviens pas dessus. Ce sont des dettes classiques, aussi bien fiscales que sociales, propres à un CSE.

Nous avions eu une petite problématique sur la DSN de décembre 2023, ce qui fait que la taxe sur les salaires était un peu plus élevée. Au niveau du résultat analytique de la page 9, je vous en ai parlé au début, une baisse de dotation de 6 000 euros. Dans les dépenses pour voyages promotionnels, cela correspond au voyage en Islande.

Au niveau de la commission sociale, nous avons une petite augmentation de 4 516 euros par rapport à l'an dernier. Je vous ai mis la photo de la situation au 30 avril 2023 pour pouvoir avoir un comparatif précis. Pour les colos et VFP, rien de spécifique à préciser, hormis qu'au niveau du délai de dépôt de dossier, nous sommes passés de deux mois à un mois et demi pour assouplir un peu plus les demandes.

La CFTC nous avait fait part d'un problème avec le prestataire Zigo. Nous y reviendrons après dans les questions/réponses.

En page 11, les voyages promotionnels : voyage en Islande, il y a un deuxième départ prévu en novembre pour satisfaire un maximum de personnes, car il y avait une liste d'attente assez importante. Comme nous n'avions pas utilisé l'intégralité du budget prévu sur ce poste, un deuxième départ a été programmé en novembre. Le moyen-courrier est prévu en octobre pour la Turquie. Une journée à la mer à Honfleur est envisagée cet été, mais il n'y a pas encore de communication au niveau des agents. Nous finalisons d'abord à notre niveau avec le prestataire. Nous avons évoqué la possibilité d'un week-end au ski. Cela dépendra de l'avancée du budget. À notre niveau, l'équipe gestionnaire n'a pas encore pris de décision sur le sujet, mais nous n'excluons pas cette possibilité.

Nous avons remis en place la sortie des retraités. On nous avait demandé comment nous communiquions avec les retraités. C'est à eux de nous laisser leurs coordonnées à jour au moment où ils partent en retraite. Nous faisons ensuite un requêtage et tous les retraités qui apparaissent dans notre fichier ont la communication. Ils peuvent s'inscrire aux voyages et aux sorties, sachant que le personnel actif reste prioritaire. La seule prestation sur laquelle nous intervenons pour les retraités, c'est la sortie des retraités. C'est la raison pour laquelle nous avions à cœur de la remettre.

Au niveau de la commission d'entraide, nous atteignons 13 680 euros. Il y a la partie des dons et la partie des prêts. Au niveau des prêts, nous sommes à cinq prêts pour une dépense de 3 800 euros.

Au niveau du fonctionnement, à la page 12, il existe une baisse d'un peu plus de 5 800 euros. Comme vous le voyez, nous avons réduit la dépense du poste des fournitures de bureau ainsi

qu'au niveau des honoraires d'expert-comptable et d'avocats. Au niveau des honoraires des avocats, c'est une prestation à part entière des œuvres sociales. Nous avons donc intégré une nouvelle ligne par rapport à cette prestation juridique. Nous avons donc réaffecté une partie de cette somme – qui était mise au départ dans le fonctionnement – vers les œuvres sociales.

La location de matériel, c'est la location de la machine d'affranchissement du courrier. La sous-traitance correspond à la frappe des PV par la société Ubiquis. L'entretien et la maintenance du matériel incluent les machines de sport. Toutes les machines ne nous appartiennent pas. Nous n'en avons que deux ou trois et le reste est à l'employeur. Nous avons également le matériel informatique avec l'assistance, les abonnements logiciels et les interventions ponctuelles quand c'est nécessaire.

Je passe aux questions/réponses. J'ai balayé assez rapidement, mais si vous avez des questions, n'hésitez pas. C'est ce que nous avons vu en commission, donc je ne voulais pas refaire une commission en réunion plénière. Au niveau des questions, je vous ai indiqué à chaque fois le syndicat qui a posé la question.

On nous a demandé le nombre d'inscrits pour la Turquie et le nom du prestataire. Il y a 40 inscrits. J'avais dit une grosse bêtise au niveau du nom du prestataire, je m'excuse. Ce n'est pas du tout Horizon. Le prestataire est Transunivers. C'est la CFTC qui avait posé la question.

On nous avait également demandé des détails sur la page 6, aussi bien la CFTC que la CFDT, sur ce à quoi correspondait la ligne « activités » dans les charges constatées d'avance, les 106 398 euros. Nous vous avons mis le détail des factures classiques de vacances du personnel, colos, fête du personnel. Les 110 euros correspondent à un solde de 2023, et non aux cadeaux du personnel de 2024 qui sont facturés après le 30 avril 2024. Nous avons l'arbre de Noël, les consultations juridiques.

La CFDT a abordé l'arrêté de la Cour de cassation du 3 avril 2024. La condition d'ancienneté a été supprimée, donc pour n'importe quelle personne qui vient travailler à la CPAM, à partir du moment où elle est salariée de la CPAM (CDD ou CDI), il n'y a plus de condition d'ancienneté. Il existait une inquiétude concernant l'impact sur les différents postes d'activité et s'il y avait eu des demandes. Nous avons eu un agent qui s'est présenté pour demander le cadeau du personnel. Comme toutes les commandes de cadeaux étaient déjà passées, nous lui avons proposé la carte Cadhoc de 45 euros. Pour savoir ce que cela donnera poste par poste, c'est beaucoup trop tôt dans l'année. Nous nous laissons jusqu'au bilan en décembre pour voir s'il y a un impact. Il peut en effet certainement y avoir un impact que nous mesurerons en décembre.

On nous a demandé le nombre d'inscrits sur les vacances familiales. C'était une question CFTC. Il y a 17 familles pour un total de 55 personnes, pour l'été. Nous avons aussi abordé, avec la CFDT et la CFTC, le fait que la réalisation du catalogue vacances représentait un gros travail très chronophage, aussi bien pour les élus que pour les salariés du CSE qui doivent créer le catalogue, alors qu'au final la plupart des agents s'orientent beaucoup sur le hors catalogue. Stéphanie de la CFDT nous disait donc qu'il pourrait être intéressant de créer une sorte d'enveloppe en attribuant par exemple 500 euros – elle avait parlé de 150 euros, mais cela me paraît très faible pour un budget vacances – par personne. Cette somme serait dédiée aux vacances de l'agent qui pourrait partir à n'importe quel moment de l'année, que ce soit un week-end ou autre. Tant qu'il ne dépasse pas son enveloppe, il n'y aurait plus d'obligation de dépôt

un mois et demi avant. C'était une idée qu'elle soumettait. Pour le moment, nous maintenons le catalogue. Aucune décision n'a été prise par notre équipe. C'est une piste de réflexion. Certains agents restent tout de même attachés au catalogue. Même si ce n'est que 55 personnes qui partent, nous ne pouvons pas les exclure. Certains aiment avoir un catalogue et n'avoir qu'à tourner les pages pour sélectionner. D'autres préfèrent prendre les voyages de dernière minute. Je pense que c'est le cas de beaucoup pour partir en week-end.

La CFTC nous a demandé également pour les VFP et les colos s'il y avait de nouveaux prestataires. Il n'y a pas de nouveaux prestataires pour les VFP. Pour les colos, nous avons réintégré Zigo. Au niveau du nom du prestataire, pour le voyage en Islande, aussi bien premier que deuxième départ, le voyagiste est ADV Art du voyage. Il y a 30 inscrits pour le premier voyage. Le deuxième n'est pas finalisé. À la date de la commission, seulement huit agents avaient fait un retour, mais nous attendons le retour des personnes en liste d'attente. Nous n'avons pas encore finalisé. À la date d'aujourd'hui, ce n'est pas arrêté.

La CFTC nous a également demandé s'il y avait toujours deux distributions de chèques vacances par an. Oui. Dans cette même question, Florent m'avait demandé combien de personnes ont pris les chèques vacances. Pour l'été, cela représente 206 agents et pour l'hiver et Pâques, cela représente 200 agents.

Au niveau des colonies, la CFTC a demandé combien il y avait d'inscrits pour les colos d'été. Nous sommes à 36 inscrits. Je vous ai mis en pièce jointe le détail de la liste des inscriptions. Vous avez l'été et l'hiver/Pâques. Dans la lecture de ce tableau, pour ne pas être perdus, sur la gauche vous avez la rubrique « activités » avec le nom du prestataire. En première ligne par exemple, PAJ est le nom du prestataire. La destination est indiquée quand c'est à l'étranger, par exemple Venise. Ensuite, en troisième colonne, vous avez le nombre d'inscrits, c'est-à-dire le nombre d'enfants inscrits sur la colonie. La quantité correspond au nombre de jours du séjour. Le montant total est le prix du séjour réel. « Montant ouvreur de droit » correspond à la part de l'agent et « montant aide » à la subvention du CSE.

Au niveau du BAFA, Stéphanie de la CFDT nous demandait combien d'enfants étaient inscrits au BAFA. Ils sont deux.

Au niveau de la colonie « permis de conduire », elle nous demandait si elle est reconduite. Non, ce n'est pas une colonie reconduite, car, même si elle a déjà été proposée, elle n'a pas de succès.

Au niveau des prévisions sur la ligne « journée week-end flash », la CFTC a demandé quelles étaient les prévisions. Comme je l'ai dit tout à l'heure, la journée à la mer va être reconduite à Honfleur. Le week-end en Islande, premier séjour qui a déjà eu lieu en février, deuxième départ prévu sur novembre. Nous verrons au 30 septembre ce qu'il reste sur ce budget.

La CFTC demandait si nous allions réaliser des sorties de type « paradis latin ». Pour l'instant, nous ne nous sommes pas positionnés. Nous ne sommes pas fermés, mais cela sera en fonction de la réalisation du budget, donc nous laissons l'été passer pour voir l'évolution du budget.

On nous a demandé également quels étaient la date, le lieu et le nombre d'inscrits de la sortie retraités. Nous avons retenu une soirée croisière gourmande sur la Seine qui aura lieu le 11 octobre. Les formulaires d'inscription sont partis il y a environ une semaine. Nous sommes en attente des retours.

Combien de cartes Cadhoc ont été commandées pour la fête du personnel et quel a été le coût de la commande des cadeaux hors cartes ? C'était une question CFTC. Au total, 274 cartes Cadhoc. Nous ne sommes plus sur le chèque papier qui va disparaître, donc c'est la carte prête à l'emploi et utilisable dans de multiples enseignes. Le coût total des cadeaux s'élève à 41 874 euros.

La CFTC souhaitait savoir également combien il y a eu de consultations juridiques et la répartition entre le présentiel et le téléphonique. Au total, 21 consultations dont 16 en présentiel. Je n'ai pas pu dissocier entre ceux qui se sont déplacés au cabinet et ceux sur site. Les consultations téléphoniques juridiques étaient de 5.

Les dons sont de 35 au total au 12 juin, date de la commission. À la situation du 30 avril, nous étions sur 18 dons.

J'en ai fini. J'espère que je n'ai rien oublié. Si vous avez d'autres questions, nous vous répondrons avec Elisabeth.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : J'ai des petites questions subsidiaires. Pour ce qui est de la réflexion sur la journée à la mer où vous avez déjà choisi le lieu – l'année dernière c'était Deauville et là, ce serait Honfleur – est-ce que vous vous orienteriez sur fin juillet, courant août ou bien vous ne savez pas trop ?

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Nous sommes en recherche de prestataire et c'est prévu pour fin août.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Autre question, je n'ai pas terminé. Je vais les enchaîner. Je reviens sur la soirée croisière pour réintroduire une sortie pour les retraités. C'est en cours, vous avez envoyé les formulaires d'inscription donc pour l'instant vous n'avez pas le total de personnes qui seront inscrites. Pour combien de personnes retraitées au maximum avez-vous ouvert les inscriptions ? Au niveau du coût, est-ce que CSE prendra entièrement en charge cette sortie ou y aura-t-il un reste à charge pour le retraité ? Si oui, pouvez-vous me donner la répartition, s'il vous plaît ?

Concernant les 260 cartes Cadhoc pour la fête du personnel, qui ont normalement une valeur de 45 euros, ont-elles pu être toutes distribuées ?

Dernière question, pensez-vous, au niveau de votre gestion d'élus, pouvoir reconduire l'opération chèques lire pour la rentrée, comme cela avait été fait de votre part en 2023 ? Merci.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Concernant la sortie pour les retraités, l'inscription est partie courant semaine dernière. De mémoire, je crois qu'ils ont jusqu'à début septembre pour s'inscrire. Nous sommes sous une forme d'option de 100 personnes donc cela peut être 100 retraités comme le retraité et son ou sa conjointe, sachant que comme c'est une option, 10 jours avant la date de réalisation de la prestation, nous ne payerons que le nombre de personnes inscrites. Il est néanmoins nécessaire de donner cette information au moins 10 jours avant la date. Concernant la répartition, c'est pratiquement du 50-50. De mémoire, il y a un reste à charge pour le CSE de 59 euros et l'agent paye 60 euros.

Mme OUCHENE, CGT-FO : Les cartes Cadhoc n'ont pas été totalement distribuées. Il en reste quelques-unes, mais je ne sais pas combien. Charge aux agents de venir la récupérer. Elles restent dans le coffre, donc il n'y a pas de soucis.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Concernant les chèques lire, cela a été précisé lors de l'AP de mars, à l'édition du budget. Il y aura bien les chèques lire, mais ce sera plus sous forme de chèques culture que de chèques lire. En effet, les chèques culture donnent plus de possibilités de faire travailler les petits indépendants et sont ouverts à plus de choses. Le chèque lire concerne surtout les grosses enseignes. Nous pensons aussi aux petits indépendants qui ont besoin de travailler. C'est donc reconduit comme l'année dernière, ainsi que l'abonnement Bayard qui est dans le même budget que les chèques lire.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est vrai que je fais travailler ma petite librairie locale.

Mme OUCHENE, CGT-FO : En page 7, vous avez un tableau avec la ligne « report à nouveau ». Cela ne parle pas et on se pose la question à chaque fois de ce à quoi cela correspond. Je ne sais pas si ce sera à la prochaine AP ou à celle d'après, mais sous forme de résolution, nous demanderons aux organisations syndicales de nous autoriser à supprimer ces lignes et à réaffecter ces sommes directement dans le fonctionnement et les œuvres sociales en répartissant au mieux. À l'époque, nous avions une dotation versée en une fois, donc nous ne faisions pas la répartition entre les œuvres sociales et le fonctionnement. En 2008, il a fallu dissocier donc vous vous retrouvez avec trois lignes. On est systématiquement un peu perdus par ces lignes, donc pour épurer le tableau et avoir une meilleure lecture, nous n'aurions que le montant des œuvres sociales et le montant du fonctionnement. Ce sera soumis au vote et en fonction de ce que vous nous autoriserez, nous réaffecterons. Merci.

Mme HAMMOU, CGT-FO : J'avais une question pour Dalila parce que j'ai été interpellée par la suggestion de Stéphanie LECONTE par rapport aux vacances, aux 150 euros ou 500 euros d'enveloppe. Mme LECONTE sait-elle que l'on a un plafond de 2 000 euros à l'année pour les vacances ? Si on ne souhaite pas partir avec le catalogue, on est quand même plafonné à 2 000 euros sur l'année donc je ne comprends pas trop la suggestion qui est en réflexion sur cette enveloppe de 150 ou 500 euros. Est-ce que tu peux m'expliquer ?

Mme OUCHENE, CGT-FO : Stéphanie nous expliquait qu'en tant que référente handicap, elle constate de plus en plus d'accidents de la vie dans les foyers, aussi bien pour les agents que pour leurs conjoints, et bon nombre d'agents ne peuvent pas se projeter au niveau des vacances. Le fait de devoir déposer un dossier un mois et demi avant pour le hors catalogue reste compliqué pour des personnes qui doivent vivre au jour le jour. Elles font face à des situations personnelles avec des handicaps et de grosses problématiques donc elles ne peuvent pas prévoir de partir un mois et demi plus tard. Elle connaît le plafond que nous avons par famille, mais son idée était plus de pouvoir disposer de l'enveloppe comme on le souhaite, par exemple deux jours à la mer ou quinze jours à la montagne. Cela se fait dans d'autres CSE. L'idée est de ne pas dépasser l'enveloppe et de déposer la facture au retour pour se faire rembourser. L'idée est de ne pas avoir à déposer un dossier de demande de subvention au préalable et, en cas de grosse fatigue en fin de semaine et d'envie de partir en week-end par exemple, de ne pas être bloqué par une durée de nombre de jours ou une date de dépôt de dossier. C'était vraiment pour les situations des personnes qui ne peuvent pas se projeter et qui vivent au jour le jour en raison de problématiques de santé ou de pathologies très lourdes avec parfois une épée de Damoclès au-dessus de la tête. Ce n'était pas négatif. Cela peut être une idée, une piste de réflexion, mais nous avons toujours laissé le choix entre le hors catalogue et le catalogue. Je lui ai expliqué que nous, gestionnaires Force Ouvrière, ce n'est pas ce que nous souhaitons, d'autant plus que nous

avons un plafond annuel très intéressant à 2 000 euros. Néanmoins, j'entends aussi la réflexion de Stéphanie qui n'est pas à mettre de côté, car elle n'a pas tort sur la partie des aléas de la vie.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : En complément de cette proposition de la CFDT qui a été relayée par Stéphanie LECONTE qui était à la commission, il y a autre chose derrière. Entre parenthèses, c'était une de nos propositions sur notre campagne électorale. Il y a aussi le fait qu'avec l'arrêté de la Cour de cassation levant toute condition d'ancienneté, le plafond de 2 000 euros sur le hors catalogue va peut-être être revu à la baisse. Le fait de cadré sur ce genre d'enveloppe ouverte à tous, sans dépôt préalable, c'est peut-être un moyen de moduler les choses. C'est aussi une façon de palier sur laquelle nous nous orientons à la CFDT si cela avait été le cas. C'est un complément de réponse.

Je voulais revenir sur la page 7 par rapport à des compléments d'information utiles. Merci Dalila.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Je voulais rebondir parce qu'on parlait d'une enveloppe de 500 euros ouverte aux personnes qui ont un handicap et là, ce serait une enveloppe ouverte à tous. Ce n'est plus la même chose. Tu parles d'une enveloppe de 500 euros ouverte à tous donc ce n'est pas spécifiquement pour une catégorie de personnes qui souffrirait d'un handicap. Ce serait donner une enveloppe de 500 euros à tous les salariés de la CPAM qui en font ce qu'ils veulent. Si les agents n'ont pas les moyens, ils ne vont pas prendre les 500 euros pour partir en vacances. Ils vont prendre les 500 euros pour faire autre chose. Il y a une différence entre donner une enveloppe de 500 euros à des personnes qui ont un handicap parce qu'ils ne peuvent pas s'organiser avant – déjà, quand tu prends les vacances à la dernière minute, c'est plus cher que de s'organiser avant et de prendre sur le catalogue en payant en huit fois – et donner une enveloppe à tout le monde de 500 euros.

Mme OUCHENE, CGT-FO : Elle n'a pas demandé que ce soit spécifique aux personnes handicapées. Il ne faut pas déformer ce qu'elle a proposé. Ce n'est pas du tout ce qu'elle a dit. Elle a dit qu'il y avait de plus en plus d'accidents de la vie et que certaines personnes ne peuvent pas se projeter. Elle n'a pas demandé à ce que ce soit réservé aux personnes qui ont un handicap. Ce n'est pas du tout ce qu'elle a dit. C'était une idée pour assouplir davantage l'utilisation du budget vacances et qu'il y ait un choix plus large. Je lui ai rappelé que la CFDT était en cogestion sur le dernier mandat et qu'ils auraient dû essayer de voir sur leur mandat si c'était possible. Toutes les idées ne sont pas mauvaises, mais que ce soit 100 euros ou 500 euros, c'était un exemple. Elle ne s'est pas arrêtée à une somme précise, elle voulait juste nous expliquer le fond de son idée. Après, cela peut être un budget de 1 000 ou 1 500 euros, en fonction de ce qui est décidé.

C'est vrai, Christina, ce que tu expliques sur les nouvelles règles d'ancienneté qui sautent. On ne sait pas quel impact cela aura au niveau des postes d'activité, mais de toute manière, Force Ouvrière a toujours pris ses dispositions pour pérenniser les prestations et en fonction, au bilan, on verra s'il y a des dispositions à prendre. Si on doit mettre des garde-fous pour éviter que cela déborde de partout et que l'on n'arrive plus à gérer le budget, on mettra des garde-fous. On verra au 31 décembre, mais j'entends aussi cette remarque.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Juste pour conclure, effectivement, c'est une idée, mais quand on regarde au niveau du budget, le budget vacances qui comprend le hors catalogue et le catalogue, on est quand même déjà sur un budget de 228 000 euros en hors catalogue et à peu

près 10 000 euros au catalogue. Même si on faisait 500 euros par agent de la Caisse, on va dire 1 000 agents, ça fait un budget de 500 000 euros sur les vacances. Vu que le budget 2024 est de presque un million et quelques, cela veut dire que les autres prestations seront toutes supprimées pour ne faire que les vacances. On ne peut donc pas lancer quelque chose comme ça sans voir les tenants et les aboutissants et ce qu'il est possible de faire ou pas, parce que ça veut dire que dans ces cas-là, on va supprimer d'autres prestations pour pouvoir donner une enveloppe, alors qu'il y a déjà des bases et, comme disait Dalila, des garde-fous pour essayer de limiter ce budget.

M. ROUCHAUD, CFTC : Juste avant ma question, je précise que sur cette idée d'enveloppe pour tous, la CFTC y était défavorable, tout simplement parce que ce n'était pas finançable. Maintenant sur la question, il est vrai que cela n'a pas été abordé lors de cette commission, mais peut-être qu'Elisabeth l'a dit en questions diverses, je ne sais plus. Concernant l'arbre de Noël, est-ce que vous pouvez nous préciser où est le montant de la prestation, s'il vous plaît ?

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Tu as déjà posé cette question à l'AP du mois de mars. Je t'ai répondu, donc je t'invite à regarder le PV. Une chose utile quand on travaille sur un PV, c'est de le lire. Cela a été retranscrit. Je te redonne l'information. C'est à la pelouse de Reuilly, c'est le CirkAfrika de Cirque Phénix. Le budget pour le spectacle, je peux juste te donner le chiffre au niveau du spectacle, est à peu près de 15 000 euros. Le reste, je ne l'ai pas en tête. Comme c'est un arrêté de compte au 30 avril et que la prestation n'est pas réalisée, elle n'apparaît pas.

Mme HIMED, CFTC : Elisabeth, tout à l'heure, a déjà répondu à une partie de ma question. Par rapport à l'abonnement Bayard, c'est uniquement pour la rentrée scolaire ou vous allez le faire aussi courant de l'année scolaire ?

Mme OUCHENE, CGT-FO : Les abonnements Bayard sont à un instant T puisque c'est sur une année. Au moment où tu fais ton inscription, tu as ton abonnement qui est pour les 12 mois suivants. C'est au même moment que les chèques lire et chèques Culture.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Madame RODRIGUES-MARTINS, avez-vous une autre question ?

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Non, c'était juste suite au complément d'information qu'a donné Dalila sur le fait que ce sera porté en résolution pour la fin de l'année sur les transferts de fonds entre comptes. Effectivement, il y a trois lignes, mais c'est réglementaire. C'est la loi par rapport à la grosseur des CSE. Au niveau des transferts de fonds, il y a des transferts que l'on peut faire et d'autre pas. On peut transférer du budget de fonctionnement vers les ASC, mais on ne peut pas faire l'inverse et s'est plafonné à un certain pourcentage sur trois ans. Après, on ne peut plus y toucher. Il faut donc absolument que cela passe en résolution. Il n'y a pas de souci, c'est réglementé, donc bienvenue à cette résolution, je l'attends.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Pour compléter ton intervention, Christina, c'est aussi surtout que l'on ne peut pas être en déficit sur un résultat de fonctionnement. Or, là, sur la page 7, on est en négatif et c'est aussi pour cela que l'on veut annuler cette ligne de report à nouveau au 31 décembre 2008 pour pouvoir réaffecter sur le fonctionnement.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je crois qu'il n'y avait pas d'autres questions. Je vous propose de recueillir les votes des élus sur la situation des comptes au 30 avril.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Pour la CFDT, ce sera un avis favorable, mais avec une réserve. La réserve est par rapport à la sortie des retraités ou même le fait qu'ils peuvent à nouveau être bénéficiaires de voyages aux tarifs strictement invités et que ce seront les actifs qui resteront strictement prioritaires. C'est sous cette réserve que je vérifierai si cela se tient, parce que cela n'a pas été le cas dans les années précédentes.

M. ROUCHAUD, CFTC : Même si la plupart des prestations CFTC ont été maintenues, il y a des orientations différentes. Ce sera un vote défavorable.

Mme OUCHENE, CGT-FO : Pour Force Ouvrière, ce sera un vote favorable.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous avons donc un vote favorable à la majorité. Je vous remercie. Nous allons passer au point 3 à l'ordre du jour, à savoir le rapport d'activité du plan de développement des compétences 2023. Pour ce faire, je vais accueillir Elodie ODIN.

Point 3 : Rapport d'activité 2023 – plan de développement des compétences

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vais passer la parole à Elodie ODIN pour introduire ces éléments qui ont par ailleurs fait l'objet d'échanges à l'occasion de la Commission Formation du 6 mai, dont vous avez le compte-rendu en annexe.

Mme ODIN : Bonjour tout le monde. Je vais vous donner, dans les grandes lignes, les quelques chiffres clés. Par la suite, on répondra aux éventuelles questions supplémentaires s'il y en a. Concernant l'année 2023, nous avons réussi à former 982 agents sur 1 156, soit 84,90 % d'agents formés sur l'année 2023.

En ce qui concerne les formations en présentiel, puisque c'était une demande de votre part, contrairement à l'année 2022 où il y avait un pourcentage d'agents formés en présentiel à hauteur de 38,73 %, sur l'année 2023, en respectant les différentes conditions établies – à savoir toutes les formations en présentiel à l'exception des formations qui ne sont pas proposées par le prestataire, donc qui sont obligatoirement en distanciel, ou des formations qui ont eu lieu hors région Île-de-France et qui, pour éviter les déplacements si l'agent ne le souhaite pas, étaient faites en distanciel – on a un pourcentage de 63,68 % par rapport à 2022, qui était de 38 %.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est un élément qui avait fait l'objet de questions de votre part à plusieurs reprises, que ce soit à l'occasion de la CTR ou dans l'Assemblée plénière du CSE, donc c'était un point sur lequel nous nous étions engagés à revenir vers vous et vous le voyez apparaître clairement. C'est bien sûr un axe que nous souhaitons poursuivre au cours de l'année 2024, parce qu'il est évident que ces formations en présentiel donnent des résultats plus efficaces et sont aussi plus appréciées des personnes, puisque les retours sont souvent qu'en distanciel, on a tendance à avoir plus de mal à suivre l'ensemble de la formation. On décroche plus facilement quand on n'est pas présent physiquement.

Je vous propose de passer à vos questions, parce qu'il y avait déjà un très grand nombre de questions qui avaient fait l'objet de réponses en commission, et que l'objectif n'est pas de venir toutes les citer.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : J'ai juste une interrogation. Est-ce que vous pouvez m'expliquer, en page 3, le taux de 136,9 % du taux d'accès des salariés en CDD ? Pourquoi 136 % ?

M. ROUCHAUD, CFTC : Sur ces formations en présentiel, est-ce que vous avez des précisions ? Personnellement, j'avais effectué une formation en présentiel, mais à la Défense, dispensée par l'institut 4.10. Est-ce qu'il y a encore beaucoup de formations dispensées en présentiel, mais à l'extérieur des sites de la CPAM du Val-de-Marne ?

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Au niveau du compte-rendu à la page 3 concernant les formateurs occasionnels actuellement, ils sont principalement sur le secteur de production. C'est ce qui est indiqué. J'aimerais savoir combien de formateurs occasionnels nous avons à l'heure actuelle. Au niveau des formateurs permanents, nous avons bien le nombre, il y en a trois. En renfort, les formateurs occasionnels sont peut-être aussi nombreux, voire plus. J'aimerais bien avoir le chiffre.

Concernant les formateurs permanents, par rapport à l'année dernière, il y avait la notion de recrutement de formateurs concepteurs. Est-ce que ce sont les formateurs permanents qui sont formateurs concepteurs ou pas ? S'il y en a, qui sont-ils ? Est-ce qu'ils sont restés, puisqu'il y a eu trois recrutements ou deux recrutements sur les formateurs concepteurs ? Merci.

M. MARQUES, CGT-FO : Si j'ai bien compris, j'ai noté une assez grande disparité de coûts entre les formations dispensées par les institutionnels et les privés, a priori allant du simple au double. J'aimerais savoir si vous avez une explication à me fournir à ce sujet.

Deuxième chose, j'ai constaté que les formations par alternance sont principalement dispensées à des études relativement hautes. On est toujours sur du bac +2 ou du bac +3, au minimum. Il n'y a aucune formation proposée à des gens avec des cycles d'études plus courts. Compte tenu des difficultés de recrutement, ne serait-il pas intéressant de voir si des formations en alternance seraient possibles pour d'autres types de diplômes, comme des bacs professionnels, par exemple ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : J'ai juste une toute petite question. En fin de page 4, on a un tableau de modalité de mise en œuvre de l'action avec des pourcentages. Je voulais savoir s'il s'agissait de pourcentages par rapport au nombre de formations ou par rapport à leur durée, s'il vous plaît, juste pour ma compréhension.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci. Je vous propose de passer à une première série de réponses. À vous, Elodie.

Mme ODIN : Pour répondre à la première question qui concernait les 136 % de CDD. Vous vous doutez bien que nous avons un *turnover* important. Nous utilisons donc un fichier proposé par l'UCANSS, où les formules sont déjà préremplies. Lorsqu'on intègre le nombre de CDD par rapport au nombre d'agents CDD formés encore en poste, forcément, cela fait plus de 100 %, puisque l'on forme énormément d'agents en CDD, qu'il y en a qui partent et d'autres qui reviennent.

Ensuite, on était sur les formations en présentiel. Il faut savoir que lorsque l'on a un type des formations intra, c'est-à-dire individuelles, il est forcément impossible pour nous de les réaliser sur place. Ces formations se déroulent forcément en institution, donc sur le site de l'organisme qui anime les formations. Toutes nos formations en présentiel sur site, ce sont des formations

que l'on appelle collectives intra où, bien entendu, c'est le formateur qui se déplace puisqu'on a suffisamment d'agents qui peuvent venir sur site réaliser les formations.

Le nombre de formateurs occasionnels. En page 5, vous avez le nombre exact de formateurs occasionnels qui sont cités par activité. Ils sont au nombre de 31 au 31 décembre 2023. En bas dans le petit encadré de la page 5. Pour apporter des précisions aussi sur la spécificité des formateurs permanents, les formateurs permanents sont des formateurs qui font systématiquement de la conception.

En ce qui concerne les formateurs occasionnels, un parcours évolutif est proposé aux formateurs occasionnels. Ils sont initialement animateurs. On les forme pour qu'ils aient aussi la connaissance de la conception, pour comprendre comment animer. Ils sont en capacité, s'ils le souhaitent, de concevoir. Il est déjà arrivé, selon des parcours, des besoins, qu'ils soient amenés à concevoir. Ils le font systématiquement avec nos formateurs permanents. Encore une fois, c'est une volonté du formateur occasionnel. En aucun cas on ne lui impose une activité de conception.

Concernant la disparité des coûts, nous avons un nombre de formations en interne assez important, malgré tout, au niveau des métiers. Ensuite, nous prenons en compte les revenus de ces formateurs permanents alors que concernant les formations externes, c'est la prestation pédagogique uniquement qui est prise en compte.

M. MARQUES, CGT-FO : Si vous me permettez de rebondir, ce que j'ai constaté, c'est que l'institutionnel coûte deux fois moins cher que le privé.

Mme ODIN : Encore une fois, si on regarde sur le volet budgétaire, lorsqu'on prend en compte tout le volet financier, oui, parce qu'on a des salariés que l'on rémunère alors que lorsqu'on fait une prestation avec un prestataire externe, dans le coût pédagogique – puisqu'on ne paye que le coût pédagogique – la prestation de l'animateur est comprise, mais on ne rémunère pas directement l'animateur. Là, on a les charges salariales qui rentrent en compte et l'entretien des locaux.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Dans les formations réalisées auprès d'entreprises privées, cela intègre aussi la marge de ces entreprises. De facto, ce sont des éléments plus coûteux puisque l'entreprise va venir absorber l'ensemble de ses coûts fixes par la facturation des formations qu'elle peut avoir. C'est donc logique que ce soit plus coûteux. Monsieur ROUCHAUD, vous voulez réagir ?

M. ROUCHAUD, CFTC : Oui, une réaction par rapport à la question de Monsieur MARQUES. L'institut 4.10, par exemple, c'est une formation institutionnelle. Néanmoins, les formateurs qui dispensent les formations sont sous contrat privé. Comment les considérez-vous ? Est-ce un prestataire privé ou un prestataire institutionnel ?

Mme ODIN : C'est un prestataire institutionnel.

M. ROUCHAUD, CFTC : Donc il n'est pas considéré comme un prestataire privé.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Les prestataires privés, ce sont les organismes de formation qui sont sur le marché et qui vont avoir une tarification tout à fait libre et qui est, de facto, plus importante que ce que l'on peut avoir en internalisant. C'est aussi une des raisons pour lesquelles il y a l'existence de l'institut 4.10 et aussi la volonté d'internaliser un certain

nombre de formations qui seraient récurrentes pour nos organismes, parce que sinon, on ne pourrait pas se permettre de tenir en ne faisant appel qu'à des instituts privés.

Mme ODIN : Concernant les alternants, il faut savoir qu'il y a plusieurs paramètres.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Effectivement, Monsieur MARQUES, nous l'avions présenté aussi dans le cadre du plan de développement des compétences. Par rapport au constat de bon fonctionnement des dispositifs d'alternance, nous nous sommes progressivement réorientés vers des profils plus experts ou formés à un plus haut niveau d'études pour pouvoir tester si ce dispositif d'alternance pouvait nous permettre de faciliter l'accès au recrutement sur certains profils pour lesquels nous pouvons être un peu en difficulté et peu attractifs. Je pense notamment à des profils informatiques ou des profils juridiques. C'était effectivement une volonté, puisqu'on avait testé sur la PFS un niveau bac et les résultats – vous vous rappelez, nous en avions échangé – avaient été relativement mitigés quant à notre capacité à intégrer durablement ces personnes au sein de nos effectifs. Nous avons un peu réorienté les choses, mais la porte n'est pas définitivement fermée. Ce qui est certain, c'est que la volonté de l'organisme est de continuer à se positionner sur les dispositifs d'alternance qui sont intéressants pour nous permettre de faire connaître nos métiers et aussi importants dans la vocation d'intégration des jeunes dans le monde du travail que porte l'organisme. Pour l'instant, c'est cet état de fait, mais les choses ne sont pas définitivement bloquées. On est aussi à l'écoute et à la recherche de partenariats nouveaux avec des écoles ou autres qui pourraient coller avec des expressions de besoins que nous avons en matière de recrutement.

Mme ODIN : Par rapport au nombre de formations ou par rapport à la durée des formations, le pourcentage, c'est par rapport au nombre de formations. Sur le présentisme, ce n'est pas par rapport à la durée de la formation, mais par rapport au nombre de formations.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Au niveau de la page 8 du rapport d'activité pour les dispositifs de formation à l'initiative du salarié. Effectivement, avec le CPF de transition, c'est logique que par rapport à précédemment, on avait encore un peu de restes de CIF. Il n'y en a plus, mais je suis étonnée qu'il n'y ait eu aucune VAE.

Mme ODIN : Encore une fois, c'est à la demande du salarié. Il ne faut pas oublier que la VAE est un dispositif qui demande énormément d'engagements sur une période. Il y a deux facteurs à prendre en compte. Il y a la volonté de le faire et il faut trouver le diplôme adéquat. Il faut trouver le diplôme et pourquoi. Ce n'est pas forcément une démotivation, c'est qu'il n'y a peut-être pas un besoin.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous remercie pour ces questions. Je vous propose de passer au recueil de vos avis.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : L'année dernière, quand on a eu le rapport d'activité 2022, on était encore sur des choses liées à la sortie de la Covid, donc il y avait un blocage de formation. Là, il y a eu beaucoup plus. On a bien repris, les chiffres sont vraiment en hausse sur pratiquement tous les postes de formation. Cependant, ce que l'on constate toujours à la CFDT, c'est que les formations qui devraient être spécifiquement dédiées aux *managers* ne prennent pas la dimension d'une certaine forme de psychologie liée à des situations qui pourraient entraîner des burn-out, qui pourraient entraîner des situations de conflit qui seraient très difficiles à gérer et aussi le fait que la charge de travail des *managers* est systématiquement paramétrée sur une organisation qui doit produire des statistiques, des

chiffres, des objectifs liés à une économie spécifique. Toute cette formation, ce n'est pas de la formation de développement de compétences. C'est un point dur au niveau de la CFDT, la formation des cadres par rapport à la charge de travail, où l'on doit encore évoluer. On doit encore mieux accompagner les cadres. Pour cette raison, ce serait un avis défavorable.

Mme LEBERNADY, CFTC : Pour la CFTC, ce sera un avis favorable. On note l'amélioration au niveau de la formation en présentiel, chose qui a été entendue. On voit qu'il y a quand même pas mal d'agents qui sont formés. Par contre, nous resterons attentifs suite à tous les messages envoyés lors du projet d'entreprise – je pense au service formation – et on suivra cela de près.

M. MARQUES, CGT-FO : Nous considérons que la formation, d'une manière générale, à la Sécurité sociale et donc à la CPAM 94, reste moindre comparée à ce qui se faisait autrefois, malgré des orientations actuelles que nous jugeons pertinentes, notamment d'un retour plus marqué vers le présentiel suite aux années Covid. Les personnels de la Sécurité sociale étaient auparavant mieux formés et plus longtemps. Nous ne pouvons que constater une dégradation dans ce domaine spécifique. Ce que nous voyons sur le terrain, c'est que les agents ont souvent du mal à améliorer leurs compétences ou doivent attendre pour pouvoir se voir dispenser les formations adéquates. Les processus sont soumis à des changements très réguliers et il est complexe de s'y adapter en termes de formation. Cependant, on observe encore trop d'agents qui sont dans l'obligation de s'autoformer auprès de leurs collègues, tout comme les formations de coin de table, ce qui souligne des manques, ou des agents qui sont positionnés sur des nouveaux applicatifs sans aucune formation, avec lesquels ils sont obligés de se débrouiller.

Malgré les efforts consentis, il n'est pas acceptable que les formations soient dispensées selon une logique trop comptable. Un agent qui arrive, par exemple, dans le service des indemnités journalières de nos jours n'est formé qu'au traitement des indemnités journalières. L'environnement général lui est inconnu, ce qui ne peut que nuire à la qualité de son travail et donc au service rendu aux assurés. Cette orientation générale, qui consiste à ne former qu'en fonction des besoins, en particulier dans les secteurs de production qui sont notre cœur de métier, n'est pas acceptable. FO donne un avis défavorable.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci. Nous avons donc un avis défavorable à la majorité. Nous allons passer au point 4 qui concerne le déploiement de l'outil ALLIED et pour ce faire, nous allons accueillir Benoît SEURRE.

Point 4 : Déploiement de l'outil ALLIED (Applicatif Local Liens d'Intérêts Et Déports)

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Ce que nous avons souhaité faire – c'est pour cela qu'il y a les écrans – c'est vous montrer au moins partiellement le visuel de cet applicatif. C'est un applicatif que nous avions annoncé comme un chantier que nous souhaitions mener au moment où nous vous avions présenté les éléments nouveaux de déclaration de conflit d'intérêts et la gestion des situations de demande de déport que pouvaient être amenés à formuler les agents, sachant que dans la présentation qui vous avait été faite en assemblée plénière, au moment où nous vous avions fait cette présentation, le seul dispositif dont nous disposions pour pouvoir gérer ces déclarations de conflit d'intérêts était l'utilisation de notre messagerie avec

l'envoi de documents. Nous avions le souhait de faciliter cette gestion, tant pour la vision centralisée au niveau de la DCF que pour les agents, en essayant de mettre en place un petit outil de workflow sur ce sujet. Ce n'est pas un dispositif révolutionnaire. La volonté est aussi que ce soit assez intuitif dans l'utilisation.

Dans la note, nous n'avons pas repris tous les éléments qui vous avaient déjà été présentés en termes de circuit, de modalité, de situation, etc. Cela ne change pas par rapport à ce qui vous avait été présenté. Nous sommes juste sur l'outil qui va permettre de gérer ce flux de demandes, que ce soit sur les déclarations ponctuelles, annuelles ou infra-annuelles, ou sur les demandes de déport qui doivent être tracées par les agents, lorsque ceux-ci demandent à être dessaisis d'un dossier parce qu'ils pourraient se trouver en situation de les positionner en conflit d'intérêts. La parole est à Benoît.

M. SEURRE : Cet applicatif que nous avons choisi, le nom vaut ce qu'il vaut : ALLIED, Applicatif Local Liens d'Intérêts et Départs. Tout est presque dans le titre, c'est-à-dire qu'il permet de matérialiser les deux dispositifs que nous avons introduits dans le cadre de la charte de déontologie annexée au règlement intérieur, à savoir d'une part le dispositif de la déclaration de liens d'intérêts et d'autre part le dispositif de gestion des situations de déport.

Je rentre tout de suite dans le vif du sujet. L'écran de démarrage vous fait apparaître les premiers éléments d'explication sur ce à quoi sert l'applicatif, dans quel cas de figure il doit être utilisé. En bas, vous avez plusieurs possibilités, dont une rubrique documentation.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je précise que c'est un outil qui n'existe pas. On s'était renseigné auprès d'autres organismes qui pouvaient être dans la même situation. Ce qui nous avait semblé le plus simple, c'était de développer en interne ce petit outil, donc cela a été fait en interne. L'objectif sera éventuellement de partager ce petit applicatif auprès du réseau pour le mettre à disposition des Caisses qui souhaiteraient l'utiliser.

M. SEURRE : La documentation que nous avons mise à disposition : la charte de déontologie, les différents éléments de cadrage explicatifs, et l'instruction interministérielle qui précise les éléments. Très simplement, je vous montre à quoi cela ressemble. On télécharge. Vous avez le document concerné qui s'affiche. Bien évidemment, au fur et à mesure que de la documentation paraîtrait sur le sujet, les éléments seront là aussi et viendront enrichir cette petite bibliothèque documentaire.

Je reviens sur la rubrique qui nous intéresse ce matin, la rubrique « Déclaration de liens d'intérêts ». Au regard des différents éléments d'information qui sont attendus, la complétude de la déclaration va prendre la forme d'une succession de questions pour les personnels qui doivent formaliser une déclaration de conflit d'intérêts. Je vais vous faire une petite démonstration pour que vous puissiez apprécier les questions qui sont posées et comment tout cela est restitué.

Une première question porte sur la durée d'occupation du poste : occupez-vous votre poste actuel depuis plus de cinq ans ? En l'occurrence, je vais dire que non. À partir de ce moment-là, il me demande : « Que faisiez-vous dans les cinq années qui ont précédé ? » Je vais inventer. Je vais mettre par exemple que j'étais responsable des achats. J'étais salarié. Je travaillais dans une CAF du Rhône, à Lyon. À quelle date ai-je travaillé ? On va dire que c'était en avril 2019, et que j'ai fait cela jusqu'au 30 juin 2022. J'ajoute. À droite, j'ai un petit élément récapitulatif de ce que je viens de saisir : responsable des achats, salarié à la CAF du Rhône, Lyon, du

1er avril 2019 au 30 juin 2022. Bien sûr, si j'ai eu plus d'activités autres sur les cinq dernières années, j'ai toujours la possibilité d'en ajouter autant que de besoin.

Question suivante : exercez-vous actuellement ou avez-vous exercé au cours des cinq dernières années une ou plusieurs activités secondaires, professionnelles ou bénévoles ? Là aussi, j'ai la possibilité de renseigner les choses. Je vais dire que oui, que j'étais par exemple consultant. Une activité intellectuelle libérale, par exemple. Je faisais cela à Paris. J'ai débuté tout récemment, le 1er juin. On va dire que j'ai juste fait cela 15 jours et que cela ne m'a pas plu. J'ai été rémunéré pour cela. On va dire que cela relevait du champ d'activité de la CPAM. C'est d'ailleurs pour cela que j'ai arrêté, parce que ce n'était vraiment pas bien. J'étais conseiller en gestion des établissements de santé. « Est-ce que la CPAM apportait un financement à l'organisme/la structure ? » Oui, justement. J'ajoute. Un petit menu reprend tout ce que j'ai pu saisir préalablement.

Je continue. « Vos proches parents, conjoints, enfants, descendants, frères et sœurs, sont-ils salariés et/ou possèdent-ils des intérêts financiers ou moraux dans une structure engagée dans une relation financière avec la CPAM ? » Là aussi, je cumule. On va dire que je suis marié avec un médecin qui travaille dans un cabinet médical à Créteil et qui travaille dans cette structure depuis avril 2022. J'ajoute et je continue. Est-ce que j'identifie d'autres noms ? On va dire que cela suffit, mais j'ai encore la possibilité, si je le souhaite.

Ensuite, à l'issue de mentions que je suis invité à cocher, la première précise que, conformément à la charte de déontologie, je m'engage à exercer mes fonctions avec dignité, probité et intégrité, à prévenir ou faire cesser immédiatement tout conflit d'intérêts – c'est l'objet de la déclaration – et qu'en cas de risque de conflit d'intérêts, je m'engage à confier la préparation, l'élaboration et la mise en œuvre ou la participation à la décision à une autre personne et à m'abstenir de lui adresser des instructions. Je termine. Mon formulaire a été envoyé avec succès. C'est parfait.

Je reviens à l'écran d'accueil. Quand il dit qu'il a été envoyé, il n'a été envoyé à personne. C'est juste de la formulation. Il a été intégré dans l'applicatif. Quand je vais sur ma déclaration, j'ai la liste de l'ensemble des déclarations que j'ai pu réaliser au fur et à mesure des années. En l'occurrence, il y en a beaucoup, mais ce sont les tests.

Je vais vous montrer à quoi ça ressemble. Déclaration volontaire du lien d'intérêt. Je soussigné Prénom TEST – l'applicatif est interfacé avec votre poste de travail, donc il reprendra bien votre nom et votre prénom, il reprend également le poste que vous occupez, le service d'affectation – déclare le lien d'intérêt suivant :

- les activités professionnelles : responsables des achats en tant que salarié à la CAF du Rhône entre avril 2019 et juin 2022,
- les autres activités que j'ai pu déclarer : l'activité de consultant libéral pendant 15 jours à Paris, pour laquelle j'étais rémunéré et je travaillais en conseil en gestion des établissements de santé,
- les proches parents : il y avait donc ma conjointe qui travaille en tant que médecin à Créteil. Par contre, je n'ai pas d'autres liens d'intérêt constitués, donc néant.

Les deux mentions dont je vous ai fait part il y a quelques instants, et donc la date à la fin qui fait apparaître la date à laquelle j'ai procédé à cette déclaration.

Normalement, au regard des personnes concernées, le principe est de procéder à une déclaration annuelle dès lors qu'un changement de situation interviendrait en cours d'année. Par exemple, vous vous mariez ou votre fils fait des études médicales, est diplômé et devient médecin. En tout cas, dès lors qu'il y aurait un changement de votre situation et que vous souhaiteriez procéder à l'actualisation de votre déclaration, vous pouvez tout à fait le faire. Vous saisissez une nouvelle déclaration qui viendra s'ajouter dans la liste de celles que vous avez déjà renseignées. Ça, c'est le premier module dans des déclarations de liens d'intérêt.

Je précise bien évidemment que cette déclaration, vous êtes le ou la seule à pouvoir y accéder. Personne d'autre ne peut y accéder, à part le référent déontologue qui a une habilitation d'administrateur sur cette application. C'est la seule personne au sein de la Caisse qui peut, au regard des responsabilités qui sont les siennes, accéder en consultation uniquement. Bien évidemment, en écriture, la seule personne qui puisse écrire, c'est bien l'agent. Le référent déontologue peut être amené à consulter le cas échéant, et généralement en lien avec l'agent, les différentes déclarations de lien d'intérêts.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : L'historique est conservé aussi et donc la première déclaration que vous faites. Comme, à chaque fois, nous avons la date de la nouvelle déclaration, on sait que la déclaration précédente couvre la période allant de telle date à telle date.

M. SEURRE : Je reviens sur l'écran. Comme Céline vient de le dire, là c'est mon historique de déclaration. Vous voyez, le 17 juin à 16 h 09 jusqu'au 20 juin à 10 h 50. L'autre fonctionnalité, je vais devoir vous la montrer avec un PowerPoint parce qu'elle n'est pas encore finalisée. C'est le module de gestion des départs. Là aussi, en bas de l'écran de présentation, vous avez la possibilité de cliquer pour accéder à ce module. Concrètement, il vous posera plusieurs questions. D'une part, le type de dossier dont vous souhaitez vous déporter dans une situation précise où dans le cadre de votre activité et de votre responsabilité, on vous demanderait d'intervenir sur un dossier qui vous poserait problème parce que c'est un dossier avec lequel vous avez un lien d'intérêt, une connexion, quelle qu'elle soit. Plusieurs cas de figure possibles. Cela peut être un dossier assuré, un dossier professionnel de santé, un dossier établissement, un dossier fournisseur, un dossier employeur. Si vous travaillez au CNGP ou au contrôle paie, ça peut être le dossier d'un salarié ou d'un agent de la Caisse primaire avec lequel vous êtes un conjoint ou un membre de votre famille.

Vous sélectionnez le type de dossier. Par exemple, on sélectionne un dossier professionnel de santé et on va vous demander de renseigner le prénom, le nom et le numéro FINESS du professionnel de santé pour pouvoir l'identifier. Nous ferons apparaître également les liens d'intérêt que vous avez avec ce dossier, c'est à dire pourquoi vous vous déportez. Ensuite, sur la base de ce que vous déclarez, votre *manager* sera destinataire de la demande de départ et va prendre une décision pour dire si oui ou non il accepte la demande de départ. Il faut donc quand même que vous puissiez expliquer pourquoi vous vous déportez. L'acte de départ ne peut pas être gratuit et juste pour le plaisir de se déporter.

À l'issue de ces saisies, vous aurez une déclaration de demande de départ qui sera formalisée sous format PDF et qui donnera les informations. Je soussigné, Benoit SEURRE, DCF, déclare demander le départ de la gestion du dossier suivant – type de dossier. En l'occurrence, mon exemple n'est pas bon, mais mettons que je travaille à la GRH et que je veux me déporter du dossier de ma conjointe qui travaille dans un autre secteur de la Caisse primaire. Observations,

pourquoi je demande à être déporté : parce que c'est ma conjointe. Je m'engage à m'abstenir d'adresser la moindre instruction à la personne qui prendra en charge la gestion de ce dossier à ma place. Et, bien évidemment, la date à laquelle j'ai matérialisé ma déclaration de déport apparaîtra.

À l'issue de cette saisie, un message sera automatiquement adressé au *manager* avec ou en libellé demande de déport et qui dira « Bonjour, Benoît SEURRE demande à se déporter de la gestion d'un dossier, veuillez cliquer sur ce lien pour examiner cette demande. Ceci est un message automatique, merci de ne pas y répondre » donc nous cliquons sur le lien.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est pour que les *managers* n'aient pas besoin, quotidiennement, d'aller consulter l'outil. Ils seront informés quand il y a quelque chose qui arrive dedans.

M. SEURRE : Dans le cadre d'une situation où l'on souhaiterait se déporter, généralement, le but c'est plutôt de discuter préalablement avec le *manager* et de dire « J'ai ce dossier-là, j'estime que je suis dans une situation qui justifie que je demande un déport » donc le *manager* n'aura pas vocation à découvrir, du jour au lendemain, des demandes de la part de ses collaborateurs. De mon point de vue, il y aura à la fois une prise au contact un peu informelle, le passage dans ALLIED avec la demande de déport permettant justement de tracer les choses.

Après, le *manager* cliquera sur le lien et il accédera à ALLIED profil *manager*. Dans ce profil-là, c'est uniquement la gestion des déports. De la même manière, il aura un menu déroulant un peu comparable à celui que je vous ai présenté à l'instant qui lui dira que l'agent a déclaré souhaiter le déport de la gestion du dossier suivant, donc dossier assuré par exemple, numéro assuré, et pourquoi la demande de déport a été déposée. Ce qui est demandé ensuite au *manager*, c'est de dire quelle suite il donne à cette demande, un accord ou un refus. Si c'est un accord, on précise l'agent auquel le dossier a été réaffecté. Si, en revanche, c'est un refus, il sera demandé au *manager* de justifier la raison pour laquelle il n'a pas souhaité mettre en œuvre le déport, à savoir par exemple une situation d'urgence. La personne souhaiterait se déporter, mais c'est la seule qui soit en compétence sur ce dossier, il y a vraiment un caractère d'urgence et il faut vraiment qu'elle intervienne. En tout cas, cela permet quand même de matérialiser le fait que le *manager* était informé et qu'il a pris cette décision au regard des circonstances. Cela peut être une raison liée à la continuité de l'activité, une raison de complexité du dossier ou éventuellement une autre raison qui permettra au *manager* de renseigner les choses.

À l'issue des saisies, il y a également une formalisation de la décision qui dit « Je soussigné, *manager*, déclare avoir été saisi d'une demande de départ de l'agent Benoît SEURRE pour la gestion du dossier suivant, et j'ai pris la décision suivante – accord ou refus. » En cas d'accord, je fais apparaître l'agent auquel le dossier a été réaffecté. Si j'ai refusé le déport, la raison apparaîtra avec mes observations complémentaires, le cas échéant. Il y a la date de la décision prise, ce qui permet in fine de disposer de toutes ces informations.

Bien évidemment, l'agent qui a fait la demande reçoit la notification de la décision de son *manager*. De la même manière que le salarié a un historique de ses déclarations et de ses demandes de départ, le *manager* aura lui aussi un historique accessible de l'ensemble des décisions qu'il a pu prendre en la matière.

Le *manager* est en principe le seul à avoir accès à ses décisions, à l'exception du référent déontologie, qui pourra lui aussi les consulter le cas échéant. De cette manière, tout est tracé et

conservé. Le principe est une durée de conservation de cinq ans de tout ce qui a pu être saisi dans l'application sachant qu'il n'est pas possible de détruire manuellement par l'intervention des utilisateurs et de supprimer ce qui a pu être saisi.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : L'outil n'est très certainement pas parfait, mais un des bénéfices de l'avoir développé en interne, c'est que l'on a la main pour continuer à apporter des petites modifications. Il va vivre. J'ai moi-même vu deux ou trois petits points que l'on peut déjà améliorer, mais cela fait partie aussi des axes importants. On en avait déjà parlé plusieurs fois en assemblée plénière. C'est aussi un engagement que nous avons pris dans le cadre du projet d'entreprise. Par le biais du développement de petits applicatifs ou autres, de pouvoir faciliter la gestion courante d'un certain nombre de choses, soit des applicatifs qui facilitent la gestion d'autres applicatifs, soit des applicatifs de workflow qui permettent de limiter et de simplifier la gestion de certaines formalités.

M. SEURRE : Au niveau du calendrier prévisionnel qui figure dans la note, on avait mentionné une installation d'ALLIED à compter du 1er juillet et ensuite une intervention auprès des différents personnels de la Caisse dans la foulée. Après en avoir discuté avec l'équipe de direction, nous nous sommes dit que le timing n'était pas forcément le plus approprié avec les départs en vacances. Nous allons donc plutôt déployer l'applicatif et les informations aux personnels à compter du 1er septembre, au retour des congés.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci pour la démonstration. Je propose de passer à vos questions. J'ai déjà noté une question de Monsieur ROUCHAUD.

M. ROUCHAUD, CFTC : Merci, Monsieur SEURRE, pour votre présentation. Dans cette présentation, il y a deux parties. Il y a une partie où le logiciel vous demande des détails sur votre activité professionnelle des cinq années précédentes. Il y a une première partie où je ne vois pas trop le rapport avec un dossier où il y a un lien d'intérêt avec la personne qui saisit le dossier. Pour moi, la partie la plus importante concerne la gestion des départs uniquement sur les départs. Pour moi, la première partie est dispensable. Je ne vois pas trop le rapport avec le fait de préciser son activité professionnelle sur les cinq dernières années, comme vous l'avez fait.

C'est très bien que la Caisse développe ses propres outils. C'est bien que des outils soient développés en interne. Si vous voulez que le réseau l'utilise, je vous invite à le fluidifier. Notamment, ne serait-il pas possible de supprimer cette première partie parce que je ne vois pas le rapport ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : J'ai quelques questions. Combien de déclarations de lien d'intérêts sont en vigueur actuellement ? Combien y a-t-il eu de procédures de départ ? Avez-vous cette information ? Si j'ai bien compris, c'est bien nous-mêmes qui avons développé ce logiciel. Est-ce qu'à terme, il pourrait être certifié ou utilisé ailleurs ?

Est-ce qu'il y a actuellement des logiciels que l'on aurait créés et qui sont utilisés par le réseau ? Je ne sais pas si vous avez l'information.

« Installé sur les postes de chaque agent de la CPAM », cela veut-il dire que nous allons tous devoir le télécharger ? J'ai mal compris.

Ensuite, je n'ai pas compris comment vous allez communiquer à partir du 1er septembre. Je n'ai pas trop compris comment vous allez le faire. Et puis, c'est tout.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Ma première question est : pourquoi cet applicatif, étant donné que sur le règlement intérieur, dans l'article 12, on parle déjà de règles déontologiques et cela reprend ce qui est sur l'applicatif, donc pourquoi devoir l'inscrire sur un applicatif ?

Après, il y a des services où c'est obligatoire. Pourquoi certains services sont ciblés et que c'est obligatoire et pas d'autres services ? La charte sur la déontologie, ce n'est pas que si, par exemple – j'invente – on a un parent au CNGP et un enfant dans le service, donc le parent au CNGP ne pourra pas faire la paie de l'enfant dans le service. Mais on peut être dans un autre service et avoir le dossier de son voisin ou d'une maîtresse d'école. Du coup, pourquoi est-ce ciblé uniquement sur certains services et pas tous les services ?

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Par rapport au calendrier, il est marqué que l'outil fera partie du portail applications informatiques des agents, mais en deuxième partie, par rapport à la sensibilisation des agents qui doivent vraiment l'utiliser, il est marqué qu'ils auront un message personnel, alors que dans la note, il est dit que c'est chaque agent. Pour moi, il y a une incohérence. Est-ce que c'est tout le monde ou pas tout le monde ? J'aimerais que l'on me précise vraiment qui aura accès à cet applicatif sur le portail agent.

Ensuite, concernant les profils, pour le profil *manager*, est-ce qu'il y aura plusieurs profils *managers* ? Je m'explique. Si l'agent qui va se déclarer et faire ensuite sa note de dépôt dépend d'un *manager* N+1 et un N+2, est-ce qu'il y aura un profil *manager* N+1 et N+2 en fonction de comment est soumis l'encadrement de la personne ?

Concernant le profil du référent déontologue, il aura les trois postures de profil : agent, *manager* et référent de par sa fonction de référent déontologue. Ma question est : si le référent déontologue saisi en tant que profil agent, pour lui-même, sa déclaration de lien d'intérêt sous son profil agent basique, qui devra valider ou refuser ensuite s'il fait une demande de dépôt, puisqu'il est lui-même cumulativement présent sur les trois profils ? J'ai du mal à comprendre la chose.

Concernant les modes opératoires, il est dommage que nous ne les ayons pas eus, mais merci beaucoup pour la démo, cela rééquilibre les choses. J'allais dire que c'est vraiment dommage de ne pas avoir les modes opératoires, mais on a eu la démonstration, ce qui permet de se faire une meilleure idée pour affiner l'avis à rendre. C'est très bien.

Mme HAMMOU, CGT-FO : J'ai une question par rapport à la déclaration. Est-ce qu'un responsable peut dire « je vais compléter l'applicatif parce que j'estime qu'il y a un conflit d'intérêts » ? Je donne un exemple. Ce dossier, c'est un syndicaliste FO qui a un souci dans une entreprise. Toi, tu es syndiqué Force Ouvrière. Je ne veux pas que tu gères ce dossier. Est-ce que le responsable peut faire la déclaration à la place de l'agent ? Parce que l'agent peut refuser de faire la déclaration en disant « moi, j'ai un principe de neutralité ». Est-ce que le responsable peut détecter un conflit d'intérêts et dire, de lui-même, qu'il déporte le dossier ?

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Concernant toujours l'accompagnement des utilisateurs, il est dit qu'une assistance utilisateur sera proposée. Sous quel format sera-t-elle proposée ? Est-ce que ce sera une BAL générique ? Est-ce que ce sera un numéro vert téléphonique ? Quelle est cette forme d'assistance pour les utilisateurs qui utiliseront cela ?

Je reviens au profil *manager*. Quand il sera en posture de valider ou refuser une demande de dépôt, sur les observations pour motiver sa réponse, est-ce qu'il aura des critères clairs et

précis, grâce peut-être au mode opératoire, pour pouvoir motiver le refus dans la mesure où le déport pour l'agent est légitime ?

Mme HAMMOU, CGT-FO : Est-ce qu'il peut y avoir une sanction pour un agent qui n'a pas complété l'applicatif ? Une personne qui a un lien de parenté avec une autre personne d'un autre service, pour la paie par exemple, et qui n'a pas complété l'applicatif, peut-elle être sanctionnée parce qu'elle n'a pas déclaré qu'il y avait un lien ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je crois que nous avons fait le tour des questions.

M. SEURRE : Dans l'ordre, « pourquoi le premier module ? » Monsieur ROUCHAUD, le principe de la déclaration de lien d'intérêt est obligatoire pour une certaine catégorie de personnel des organismes de sécurité sociale.

Pour le directeur, le DCF, les agents de direction, et à minima, tous les agents qui relèvent de secteurs intervenants dans le cadre d'une prise de décision avec des répercussions juridiques et financières pour le compte de l'organisme, et ce n'est pas juste sur la base du volontariat pour ces personnels, la déclaration de lien d'intérêt doit être constituée et collectée par le référent déontologue. Comme le précisait Céline CASADO en introduction, plutôt que de faire cette collecte sous format papier, l'avantage de l'application est qu'elle permet à chacun de procéder à cette saisie.

Dans le cadre de cette déclaration de lien d'intérêt, même si, de facto, vous n'avez pas forcément de lien d'intérêt susceptible d'être problématique au regard de l'activité que vous exercez à la Caisse primaire, pour autant, cette déclaration de lien d'intérêt, il est obligatoire de la formaliser et d'en procéder à la saisie. Pour certaines personnes, en fonction des attributions et des activités des secteurs, il n'y aura pas à tergiverser. La déclaration de lien d'intérêt devra être saisie avec une mise à jour annuelle. Pour autant, le module est accessible à tous. Cela veut dire que, à partir du moment où vous estimez que, même si vous ne relevez pas des secteurs pour lesquels la déclaration est obligatoire, mais que vous estimez légitime au vu de votre situation personnelle de procéder de votre propre initiative à une déclaration, vous pouvez le faire, bien évidemment. Ce module est donc ouvert à tous.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Encore une fois, dans l'applicatif, on ne change rien aux éléments qui ont été déjà posés en termes d'obligations et de circuits. C'est juste la matérialité qui change, la modalité par laquelle on peut faire cette déclaration. On remplace l'envoi d'un formulaire par mail par la saisie accompagnée sur l'applicatif, c'est tout. Il n'y a pas de modification sur les modalités qui vous avaient été présentées en termes de périmètres et de qualité de personnes concernées.

M. SEURRE : Pour ce qui est aujourd'hui de la constitution des déclarations et des situations de déport, très sincèrement, nous avions pris la décision d'attendre que l'outil soit finalisé pour démarrer la collecte et l'enregistrement de ces situations. Il est possible que des situations de déport aient déjà pu intervenir, mais pour l'instant, elles n'ont jamais été tracées et nous n'en avons pas connaissance. Je serais bien en peine de pouvoir vous donner des chiffres sur le sujet.

À la question de savoir si cet applicatif pourrait être fait à l'objet d'une certification, donc d'une labellisation...

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Il a volontairement été développé de façon à pouvoir être mis à disposition du réseau. Je ne peux pas préjuger s'il sera validé ou non, mais en tout

cas, c'est bien l'intention de pouvoir ensuite le mettre à disposition, sachant que ce n'est pas un applicatif qui a nécessité un gros effort de développement. C'est assez basique, mais à notre connaissance, il n'existe pas encore au sein du réseau maladie. Il y en avait qui existaient dans d'autres réseaux, mais pas au sein du réseau maladie. Cela pourrait quand même intéresser certains organismes, puisque tout le monde se trouve confronté à cette même difficulté de réalisation et de traçabilité des déclarations de conflit d'intérêts.

M. SEURRE : Sur l'installation sur chaque poste, je pense que je ne me suis pas exprimé correctement. On n'est pas sur un applicatif qui doit faire l'objet d'une installation manuelle. Il sera bien disponible sur le portail des applications informatiques. Chaque agent, via le portail des applications informatiques, pourra y accéder.

Sur la communication aux agents, je fais également le lien avec une question que vous avez posée, Madame RODRIGUES-MARTINS. On est sur une communication différenciée. Il y aura une communication spécifique avec un message que j'adresserai à l'ensemble des personnels concernés par l'obligation de procéder à la déclaration de leurs liens d'intérêts avec un message d'explication général, le mode opératoire, le lien avec l'outil, etc. Parallèlement à cela, il y aura également une information générale à destination de l'ensemble du personnel pour faire état de la mise à disposition sur le portail des applications informatiques d'ALLIED, de la possibilité pour chacun de procéder aux déclarations qu'ils estimerait nécessaires, en informant également de l'existence du module de gestion des situations de dépôt. Je procéderai également à une information ciblée à destination des *managers*, puisque je pense que nous aurons un carrefour des *managers* certainement à la rentrée, pour revenir sur le sujet et expliciter concrètement comment ces éléments doivent être gérés.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Il y a les personnes pour qui c'est obligatoire et les personnes pour qui c'est facultatif, mais le fait de faire cette déclaration de conflit d'intérêts, c'est aussi une façon de se protéger contre une situation qui pourrait ensuite nous être reprochée, alors qu'on n'a pas forcément pensé à mal ou autre chose. C'est bien une mesure qui permet de se protéger. Je trouve que c'est pertinent, une fois par an, de s'interroger sur le fait d'être potentiellement concernée, au-delà de l'obligation ou pas. Je peux le saisir là-dedans et cela permet que les choses soient déjà tracées. Cela montre ma volonté aussi de ne pas utiliser mes fonctions pour favoriser ou gérer la situation d'une personne avec qui j'ai des liens.

Je trouve que c'est une chose sur laquelle il faudra que l'on puisse communiquer, que c'est aussi pour la sécurité et pour que chacun se sente à l'aise avec la gestion de ses dossiers.

M. MARQUES, CGT-FO : Si vous me permettez de rebondir sur l'aspect protection, est-ce que justement un outil de ce genre ne peut pas servir à charge également pour quelque chose que quelqu'un aurait fait, sans forcément penser à mal, et ensuite sortir sa déclaration et lui dire : « Oui, mais regardez, vous aviez indiqué ça, vous auriez dû penser que vous ne pouviez pas mener cette action » ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Le conflit d'intérêts existe indépendamment de la déclaration, Monsieur MARQUES. À partir du moment où la personne a géré un dossier sur lequel elle avait potentiellement un lien d'intérêt, le doute existe. C'est ça, le problème. Le fait d'avoir cette démarche, de s'interroger, de déclarer, etc., permet normalement de réduire ce risque. On n'y pense pas forcément tout le temps, mais le fait de s'interroger, de se demander si on a des liens d'intérêts permet aussi d'engager cet échange. Là, on parle d'un dépôt sur un

dossier, mais parfois c'est aussi possible par des gestions de portefeuille, ça dépend des activités. Cela permet donc aussi d'éviter de se trouver en situation de conflit d'intérêts, de pouvoir en discuter avec son encadrement, etc. Ce n'est pas l'outil qui crée le problème ou la déclaration qui va créer le problème. Le conflit d'intérêts existe. J'utilise ma position de décision, de gestion, pour pouvoir traiter un dossier d'une personne que je connais, avec laquelle j'ai des liens, et ça génère donc une suspicion de parti pris. Ce n'est qu'une façon de ritualiser cette réflexion, cette attention. C'est aussi une chose sur laquelle il faudra que l'on communique régulièrement, parce que l'on peut tous, les uns et les autres, être concernés à un moment donné. C'est donc plutôt, à mon sens, quelque chose qui va aider à nous prévenir de ce risque, plutôt que de venir augmenter ce risque.

M. SEURRE : La question de savoir pourquoi certains secteurs sont davantage identifiés que d'autres, c'est au regard des responsabilités d'une part et des activités confiées à ces secteurs, qui sont plus à risque, qui les mettent plus en interaction avec la sphère économique. Je pense par exemple aux personnes qui travaillent au secteur des achats-marchés, qui sont amenées à préparer des décisions, certaines qui ont une délégation pour attribuer des achats, des marchés, etc. On part du principe que sur ces secteurs-là, à partir du moment où les personnes peuvent engager l'organisme ou contribuer à lui faire prendre une décision, il est important qu'une déclaration puisse être préalablement matérialisée. Bien évidemment, c'est d'autant plus important pour le directeur et pour les agents de direction au regard des responsabilités et des délégations dont ils disposent pour engager l'organisme.

Sur le profil de *manager*, je ne suis pas tout à fait sûr d'avoir identifié ce que vous vouliez dire. Lorsque, dans le cadre d'une situation de déport, un agent souhaitera soumettre une situation à sa ligne hiérarchique, il y aura un menu déroulant qui permettra d'identifier le destinataire. Effectivement, dans certains cas de figure, votre *manager*, votre N+1, peut être absent – ça peut être pendant une période de congé ou quoi que ce soit – et pour autant, il faut quand même que la situation de déport puisse être traitée. Il y aura donc évidemment la possibilité de choisir un autre *manager* relevant de son secteur, un N+2 ou un cadre d'une unité à côté, en lien avec l'activité, bien évidemment, l'enjeu étant de disposer d'une trace comme quoi une situation s'est posée et a fait l'objet d'une décision tracée et datée.

Vous avez pointé du doigt également la situation très particulière du référent déontologue. Effectivement, en tant qu'agent, le référent déontologue – moi-même – sera amené à formaliser une déclaration de lien d'intérêts, d'une part. En outre, potentiellement, au regard des responsabilités qui sont les miennes, il peut tout à fait arriver le cas de figure où je serais confronté à une situation où je devrais me déporter. Donc là, en l'occurrence, je suis quand même soumis, comme tous les agents de direction, à une autorité hiérarchique qui est celle du directeur général. En la matière, si j'étais moi aussi confronté à une situation, je saisirais Monsieur LEOCADIE d'une demande de déport, à laquelle il lui appartiendra de donner suite ou non.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Ce n'est pas le référent déontologue qui valide ou invalide les déclarations. Il se contente d'y accéder si besoin était à un moment donné, de justifier qu'il y avait bien eu des déclarations qui ont été réalisées ou des demandes de déport.

M. SEURRE : À la question de savoir si un *manager* peut dessaisir de sa propre autorité l'un de ses agents consécutivement à une situation de conflit d'intérêts qu'il identifierait, j'ai envie de vous dire que oui, tout à fait. Dans les responsabilités managériales, il y a l'attribution et la

répartition de la charge de travail, la planification, donc la gestion des dossiers est de sa responsabilité. Il peut donc tout à fait prendre cette décision. Pour autant, l'outil en tant que tel ne prévoit pas de déclaration sur cette partie-là. Très clairement, on ne l'a pas identifié en tant que tel. Pour autant, dès lors qu'une question se poserait, on rentre typiquement dans le type de situation où, justement, une prise de contact avec le référent déontologique peut être opportune afin de discuter du cas de figure, de demander conseil, de savoir s'il y a un intérêt à dessaisir et si oui, de quelle manière, s'il faut tracer, etc. Le message que j'inviterais à passer sur le sujet et que je pourrais tenir au *manager* sur les situations de ce type, c'est : contactez le référent déontologie.

Pour la question de l'assistance, il y a une adresse mail dédiée au référent déontologie, moi. Même si on est un organisme de taille importante, je ne pense pas que l'activité de dépôt d'une part et de déclaration de lien d'intérêt d'autre part soit une activité chronophage au sens où les situations, même si elles existent, restent quand même assez ponctuelles. Je pense que je serai en mesure de faire la hotline et d'apporter les demandes de précision, les demandes d'appui dans l'utilisation de l'applicatif.

Sur les critères de prise de décision du *manager*, savoir sur quelle base je dois décider de donner mon feu vert au dépôt ou sur quelle base je dois refuser, là aussi, on entre sur les situations où je ne peux pas vous dire qu'il y a une doctrine spécifique applicable. Il n'y a pas de mode opératoire en la matière. Chaque situation est spécifique, c'est la raison pour laquelle la recommandation est de prendre contact avec le référent déontologique, soit de la part de l'agent, soit de la part du *manager* face à ce type de situation, pour dire concrètement si nous sommes sur une situation où le dépôt se justifie ou pas, et pour voir les conseils qu'il pourrait apporter en la matière.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Pour faire le lien avec l'outil, vous l'avez vu, il y avait quand même un menu déroulant avec des motifs pré indiqués auxquels le *manager* pouvait rattacher – Benoît l'a présenté – et une zone de commentaires libres pour pouvoir, le cas échéant, venir expliciter, puisqu'il y avait la fameuse catégorie « autres » qui permet de balayer des choses qui n'auraient pas encore été anticipées ou des situations que l'on n'arriverait pas à raccrocher. Il y a bien cet accompagnement par la proposition de pré motif dans l'outil, la fameuse notion d'urgence, de compétences, etc., et il y a la possibilité, comme le disait Benoît, de se faire accompagner sur une situation un peu plus sensible où l'on ne saurait pas, et de se faire guider sur l'orientation de la décision.

M. SEURRE : Enfin, sur la question de savoir quelle est la suite pour les situations d'agents qui ne procéderaient pas à la complétude de leur déclaration, pour les agents pour lesquels la déclaration est obligatoire, nous disposons d'une liste des secteurs concernés et des agents relevant de ces secteurs. Il est de ma responsabilité de référent déontologue de m'assurer que l'ensemble des déclarations attendues soit bien mis à disposition. C'est une obligation. Dès lors que l'on relève de ces secteurs, il faut compléter cette déclaration.

Pour tout le reste, la déclaration est vraiment à l'initiative de chacun. C'est une question d'éthique personnelle. Dans l'hypothèse où un salarié se retrouverait un jour en situation de conflit d'intérêts avec des procédures qui pourraient être initiées, comme le disait Céline CASADO, la problématique sera celle qu'il aura géré une situation de manière impropre. Le fait qu'il n'aurait pas formalisé de déclaration d'un intérêt s'il n'était pas obligé n'aura pas à entrer en ligne de compte.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Là encore, l'applicatif ne change pas, Madame HAMMOU. C'était bien ce qui était prévu dans les éléments, une partie obligatoire, etc. L'applicatif permet juste de recenser et lister ces différentes applications et va très certainement faciliter le pointage et l'archivage de ces déclarations pour faire le point annuellement sur le fait que toutes les personnes qui devaient le faire l'ont bien fait et pouvoir gérer, le cas échéant, les éléments de relance pour ceux qui n'auraient pas transmis leurs déclarations. On ne change pas du tout le cadrage qui vous avait été présenté. C'est juste la réalisation de ce suivi qui va être facilitée par l'applicatif.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Concernant les déclarations de liens d'intérêts qui ont une durée de cinq ans, si j'ai bien compris, pendant cette période, qu'est-ce qui va permettre de s'assurer et d'avoir la garantie qu'elles vont rester vraiment strictement confidentielles ? Est-ce qu'il y aura un code d'accès pour le profil de référent déontologue, ou au niveau de l'agent lui-même qui se connectera sur l'applicatif pour y accéder ? Il y a des applicatifs dans lesquels il y a des petits verrous, où il faut s'identifier et mettre un mot de passe lié à ces habilitations.

M. ROUCHAUD, CFTC : Par rapport aux situations qui motivent un dépôt ou pas, j'ai du mal à cerner la frontière. Quels sont les cas où il y a un dépôt et quels sont les cas où il n'y en a pas ? Si par exemple l'agent est en train de saisir le dossier de son voisin le plus proche, est-ce que cela nécessite un dépôt ou pas ? Qui va apprécier le dépôt si, par exemple, l'agent n'effectue pas la procédure pour le dépôt ? Personnellement, il m'est déjà arrivé de saisir un dossier d'une personne que je connaissais et j'ai réalisé après-coup que je connaissais la personne, parce que quand vous saisissez le dossier, vous n'avez pas la photo de l'individu, donc on le réalise après-coup. Il ne faudrait pas qu'après, la Direction se serve de ce logiciel pour le reprocher à l'agent. Vous voyez, on a du mal à cerner les limites de tout ça.

M. SEURRE : Pour la question de Madame RODRIGUES sur la sécurisation de la confidentialité, l'accès à l'applicatif, au regard du profil qui vous a été donné, est le même que celui que vous pouvez avoir, par exemple, à votre messagerie. Votre messagerie, vous êtes la seule à y avoir accès. C'est exactement ça. La seule différence tient au profil de référent déontologue qui a un accès généralisé. Donc pas besoin de mot de passe ou pas besoin d'accès. À partir du moment où vous vous connectez, le lien est fait.

Pour la question des situations de dépôt, c'est comme pour les déclarations de liens d'intérêts, à savoir que c'est juste une question d'identification et de gestion un peu individuelle au regard de votre éthique et au regard de ce que vous identifiez comme situation susceptible d'être problématique pour vous ou pas. De mon point de vue, traiter le dossier de son voisin, il n'y a pas de sujet, sincèrement. Les voisins, ça va, ça vient.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je pense que c'est vraiment l'appréciation de la nature des liens. Mon conseil, c'est que dans le doute, il vaut mieux éviter de se mettre dans une situation qui pourrait éventuellement être de conflit d'intérêts. Vous évoquez une situation où vous ne détectez pas tout de suite. Vous ne l'avez pas détecté, dont acte. Par contre, si vous détectez une situation ou si vous intervenez sur la gestion d'un dossier de quelqu'un que vous connaissez, ma recommandation est de déclarer, par précaution. Cela permet de clôturer directement le sujet et de ne pas avoir à rentrer dans des débats sur le niveau d'intervention, si on a vraiment pu influer, si l'intervention était importante, etc. Par principe de précaution, le conseil est de déclarer. Après, si ce n'est pas fait, les choses derrière viendront s'analyser au cas par cas, parce que le but n'est pas juste de venir dire que telle intervention sur tel dossier

n'aurait pas dû être faite parce que vous connaissiez la personne. Encore une fois, l'applicatif ne vient pas ajouter ou retrancher. Je vous rappelle que toutes les saisies que l'on fait dans les applicatifs métiers sont tracées et sont susceptibles d'être suivies, les consultations, les mises à jour.

Ma recommandation, c'est le principe de précaution. Quand vous identifiez que sur un dossier que vous traitez, vous avez des liens avec le PS, l'assuré, c'est mieux de se mettre de côté et d'en discuter avec son encadrement, de le signaler. Si vous ne l'identifiez pas, la question des suites possibles va dépendre. Ce n'est pas parce qu'on a traité un dossier de quelqu'un que l'on connaissait que, de facto, il y a un conflit d'intérêts. Mais cela nécessite une analyse au cas par cas sur le dossier en fonction aussi de ce qui aura pu se produire.

M. SEURRE : Je vous donne un exemple de dossier qui pourrait être problématique. En ce moment, au niveau du service contrôle PE AS, nous sommes amenés à contrôler un certain nombre de PRN dont on soupçonne qu'ils soient frauduleux, parce qu'en ce moment, il y a pas mal d'abus en la matière. Récemment, j'ai eu le cas d'un TMR qui était venu voir son *manager* parce que dans la liste des PRN qu'il devait contrôler, il s'est trouvé qu'il y avait son cousin. Il était donc un peu ennuyé pour prendre en charge le contrôle, surtout qu'après, j'ai su que le PRN du cousin avait effectivement été falsifié. On est dans une situation où le TMR s'est dit : « Si je prends en charge le contrôle et que je ne réalise pas le contrôle correctement, on pourra peut-être me dire que j'étais un peu complaisant, que je n'ai pas vu l'erreur, etc. » Par rapport à des situations où on se dit que cela peut être un peu touchy, le déport est recommandé.

M. MARQUES, CGT-FO : La demande de déport peut être refusée par la hiérarchie. Dans ce cas précis, que se passe-t-il ? Si le technicien, ou n'importe qui, tient absolument, au vu de sa déontologie, à ne pas traiter, quelle solution trouve-t-on ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Là, c'est vraiment du cas par cas. J'entends la question qui est globale, mais on ne peut pas vous répondre. Ce que j'ai envie de vous dire, c'est que le fait d'avoir matérialisé une demande de déport montre bien que la personne a alerté sa hiérarchie. J'espère qu'on ne sera jamais dans ces situations-là, mais de facto, cela semble venir dire qu'il y a eu un traitement parce que c'était obligatoire. Peut-être que cette situation où on est obligé de refuser un déport ne se présentera jamais. Si jamais la décision était de faire en sorte que la personne travaille sur le dossier, tout dépend du type de dossier et de ce qui était traité. Je ne peux pas vous répondre avec une règle universelle là-dessus, Monsieur MARQUES. Ce qui est certain, c'est que le principe est que l'on évite de se mettre dans une situation qui peut être gênante ou soumise à interprétation, etc. On a là une possibilité de tracer cela de manière simple, par le biais des applicatifs métiers. On n'est pas obligé de se rappeler ou d'aller reconsulter la note pour savoir à qui envoyer et à quelle adresse mail envoyer la demande de déport. C'est aussi l'objet de l'applicatif. Cela devient un applicatif métier. Cela permet aussi, sans se poser des questions sur le circuit, de venir saisir très simplement sa déclaration ou sa demande.

Après, c'est un niveau de sécurisation. J'ose espérer que nous n'aurons pas de cas particuliers qui nécessiteront d'être investigués. Si jamais c'était le cas, ce sera évalué par rapport aux circonstances d'espèce et au contexte global.

Je vous remercie pour toutes ces questions. Je vous propose de passer au recueil de vos avis.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Pour la CFDT, le fait que la CPAM cherche à se conformer à la charte de déontologie, de prévention et de gestion des conflits d'intérêts en se donnant les moyens et se dotant de cet outil est une très bonne chose, surtout si, au niveau national, nous n'avons aucun cadrage. Il était temps de le faire. La CFDT y est favorable. Un avis favorable.

Mme HIMED, CFTC : Cela formalise les choses concernant les conflits d'intérêts, donc la CFTC donne un avis favorable.

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

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous remercie. Nous avons donc un avis favorable à l'unanimité pour cet outil. Merci beaucoup.

M. SEURRE : Je vous remercie pour votre attention.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de passer au point suivant qui concerne le déploiement du projet PIX, pour lequel nous allons accueillir à nouveau Elodie ODIN.

Point 5 : Déploiement du projet PIX

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous revenons vers vous aujourd'hui sur la question du projet PIX, que nous avions déjà évoquée il y a quasiment deux ans dans cette assemblée plénière. Le projet PIX, pour ceux d'entre vous qui n'avaient pas participé au débat à l'époque, c'est un outil qui permet à la fois d'évaluer de manière un peu objective ces compétences numériques et aussi de les améliorer au fil de l'eau, puisqu'il y a, à chaque fois, une petite dimension de tutorat qui est disponible.

Nous avions évoqué avec vous ce projet puisqu'en 2022, il y avait eu une première lettre réseau sur le sujet et nous avions souhaité démarrer par une petite phase de test, notamment en venant mobiliser un peu nos ambassadeurs du numérique, pour expérimenter les différents parcours qui étaient proposés par ce dispositif PIX.

Je fais un petit retour en arrière, ce dispositif existe dans la sphère publique. Vous pouvez, en tant qu'individu, créer un compte sur PIX, y accéder librement, évaluer vos compétences et suivre différents petits modules. C'est aussi porté aujourd'hui dans les écoles. Au collège, ils sont invités à passer différents parcours. C'est aussi un dispositif qui est maintenant repris par les dispositifs d'enseignement comme un outil d'évaluation, de qualification des compétences.

La volonté de l'institution était de le mettre à disposition du réseau de façon globale, sur l'ensemble des branches, en prévoyant pour la branche maladie un dispositif de déploiement qui soit adapté et des parcours qui soient adaptés à la situation particulière des agents de l'Assurance maladie.

Je vous disais que nous avions testé cela auprès des ambassadeurs numériques. À l'époque, je ne veux pas revenir dessus, mais on était encore en attente d'un certain nombre d'éléments qui avait fait qu'on ne l'avait pas choisi pour notre organisme, mais cela a été des choix différents qui ont été faits parfois dans d'autres organismes de généraliser.

Si nous revenons aujourd’hui vers vous, c’est parce que nous avons obtenu un certain nombre d’éléments complémentaires de la part du national sur ce dispositif PIX et aussi parce que nous avons une volonté nationale de la part de la CNAM de faire de l’accroissement des compétences numériques ou de la consolidation des compétences numériques un axe fort du SDRH national.

Je ne vais pas reprendre l’ensemble de la note qui vous a été adressée, mais nous allons vous présenter quelques éléments de questions parce que lors de la précédente assemblée plénière sur le sujet, il y avait eu des questions des élus sur les types de questionnaires qui pouvaient être proposés aux agents. En quelques mots, je vais simplement vous redire globalement comment se conçoit l’outil PIX. Il y a un socle de base qui est en deux parties et qui a vocation à venir balayer des compétences numériques d’ensemble. C’est de la bureautique, c’est de la navigation internet, des compétences numériques d’ensemble que chacun se doit d’avoir pour être à l’aise sur un poste de travail classique. Ensuite, vous avez un certain nombre de modules qui vont être plus dédiés à des compétences numériques spécifiques qui seront utiles à certains métiers ou viendront évaluer un niveau d’expertise accrue par rapport à ce socle de base sur certaines compétences bureautiques, par exemple.

L’objectif est que l’ensemble des salariés de la Caisse passe la partie socle de base et ensuite, en fonction des éléments de restitution que nous aurons sur ce niveau de compétences de ce socle de base, il sera proposé aux personnes de suivre des ateliers pour améliorer leurs compétences quand ils sont à une ou deux étoiles sur un niveau de notation sur quatre, pour consolider ces compétences, ou s’ils sont déjà sur un niveau de performance de trois ou quatre étoiles, d’être en capacité d’aller plus loin en passant des modules complémentaires spécifiques. L’idée générale est que l’ensemble des salariés de la Caisse réalise le module de base qui est en deux socles et ensuite que l’on construise les parcours sur cette base-là.

En termes de modalité de déploiement, pour l’année 2024, nous souhaitons proposer aux salariés qui souhaiteraient passer ce module PIX de le passer dès cette année en avance de phase et organiser pour que ce soit obligatoire pour l’ensemble des *managers* pour que ceux-ci aient pu passer ce module de socle de base en amont de leurs équipes. L’objectif sur l’année 2025 est que, par le biais de campagnes qui seront organisées, nous puissions généraliser au sein des équipes le passage de ces modules et qu’ensuite, nous continuons à dérouler les différents dispositifs, ateliers ou approfondissements, en fonction des situations des personnes, et ce jusqu’à la fin de la période de référence, à savoir 2027.

Avant de vous présenter quelques exemples de questions, je vais venir sur deux petits aspects spécifiques. Quand nous avions déployé PIX en test sur les ambassadeurs, la possibilité de certifier ces compétences n’était pas encore ouverte, ce qui avait été un élément que l’on attendait en termes de retour. Certifier ces compétences signifie être en mesure de dire : « Moi, j’ai tel niveau PIX et c’est certifié ». Aujourd’hui, c’est une possibilité. Cela nécessitera simplement que le passage des parcours se fasse dans un contexte un peu plus supervisé que pour tout un chacun, mais ce sera une possibilité offerte pour les salariés qui le souhaiteraient d’accéder à ce niveau de certification, parce qu’ils ont un projet de mobilité ou autre. Nous le gérerons, et cela se gérera avec l’Institut 4.10, donc ce sera géré de manière spécifique, sur la base des souhaits des personnes.

Par ailleurs, c’est une organisation qui va être assez lourde à gérer parce que nous disposons d’un volume de licences et que pour ce volume de licences, nous allons être amenés à découper des campagnes et à proposer des passages. Nous souhaitons pouvoir organiser le passage de ce

module de base sur des temps en présentiel et collectifs, chacun sur son ordinateur. Par exemple au sein d'un service, tout le monde va aller faire le PIX à titre individuel sur son ordinateur, mais tous en même temps sur cette activité pendant 45 minutes. D'une part, cela facilitera en termes de suivi qui a passé et qui n'a pas passé. Cela pourra également être un moment d'échange.

Nous nous sommes essayés à cet exercice au sein de l'équipe de direction. Les questions de PIX sont quand même assez ludiques. Ce n'est pas du QCM, c'est assez interactif. On est plutôt sur des logiques un peu de résolution d'énigmes. Finalement, ce n'est pas un moment très désagréable à passer et l'outil est conçu de telle façon que l'on ne peut pas se refiler les réponses parce que les questions sont aléatoirement générées sur une même thématique, mais libellées différemment. Il n'y a pas de risque de biais à venir tous en même temps passer le module.

Voilà les points saillants en termes d'organisation. Peut-être, Elodie, quelques illustrations sur ces questions.

Le socle de base est constitué de deux modules qui durent chacun entre 30 et 60 minutes. Nous avons été sur à peu près 45 minutes. Cela dépend aussi de son agilité. On peut interrompre et reprendre. Ce sont des choses qui peuvent se faire. On peut faire les deux modules de façon distincte, un jour un module et un autre jour l'autre module.

Pour vous montrer quelques exemples, voici des captures d'écran que nous avons faites parce que nous n'avons pas de formule test pour vous montrer en réel. On n'est que sur des comptes réels. Là, par exemple, l'objectif est de demander à la personne d'identifier dans cette liste ce qui constitue des moteurs de recherche. Là, on est un peu sur une connaissance théorique de ce qu'est la navigation.

Vous avez un autre petit exemple qui vient tester la compétence en matière d'envoi d'e-mails. On nous dit qu'on est un policier infiltré dans la mafia, qu'on doit envoyer un courrier électronique à Al Capone, mais en mettant secrètement en copie notre collègue policière Tatiana. On va vous demander de créer le mail. Vous avez un lien pour créer le mail et derrière, l'outil va générer automatiquement une réponse d'Al Capone à ce mail, et c'est cette réponse que la personne saisit dans le petit encart. En l'occurrence, la réponse était « Je viendrai avec Tony ». Pour pouvoir valider qu'elle a bien réalisé cet exercice de simulation, il va être demandé à la personne de venir saisir la réponse affichée. C'est le cas, par exemple, pour d'autres compétences où l'on va faire une petite simulation. En général, il y a un mot-clé qui est généré ou quelque chose qui permet d'être saisi et de valider.

Qu'est-ce qu'on a d'autre ? Là, c'est plus une compétence sur les tableaux Excel. On n'est pas sur une création de tableaux, mais essentiellement sur la capacité à lire un tableau Excel – ce sont des choses assez basiques – et la capacité à supprimer des lignes. C'est de l'Excel extrêmement basique.

Mme ODIN : Le fichier est déjà créé. Il y a juste une manipulation, comme c'est précisé dans les indications, où il faut supprimer des lignes, copier et coller des éléments.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Là, en l'occurrence, vous allez cliquer sur « Télécharger ». Le fichier va se télécharger. Vous l'ouvrez et vous avez un mot secret qui apparaît. C'est ce mot secret que vous allez saisir dans PIX pour pouvoir valider. Vous voyez,

là, vous avez les premières questions, on touche vraiment à différentes compétences bureautiques.

Encore une compétence sur les emails où on nous demande de transférer un mail en ajoutant une question, et la réponse va être générée. Il y a certaines questions qui ne sont pas minutées. C'est l'outil qui gère tout seul. Pour certaines questions, on vous indique en avance que vous avez tant de temps pour les faire. D'autres questions – c'est plutôt l'exception – sont minutées et encadrées par le temps. D'autres questions sont ouvertes en termes de temps, donc vous prenez autant de temps que vous voulez. Vous avez des questions sur lesquelles vous n'avez pas le droit d'aller chercher des informations par ailleurs. Vous en avez d'autres où, finalement, cela fait partie de la compétence numérique et vous allez pouvoir, sur votre ordinateur, aller rechercher des informations par ailleurs.

Tout cela, en fonction de la rapidité de la personne, prend pour les plus rapides et les plus agiles 30 minutes. Je pense qu'il faut 45 à 60 minutes pour les gens qui sont moins à l'aise par module. Mais ce n'est pas désagréable à faire. On apprend des choses quand même, parce que personnellement, même sur le module de base, je n'ai pas eu 100 %. Parfois, il y a des questions qui se rapportent plus à de la logique qu'à de la connaissance informatique. Il faut simplement bien lire la question et ne pas se laisser embarquer à vouloir répondre trop vite. Il n'y a pas d'urgence. On lit bien la question et on y va.

Voilà sur les éléments de présentation. Le calendrier qui est indiqué est prévisionnel, parce que vous l'aurez compris, il faut déjà que l'on séquence et que l'on fasse passer le module de base à l'ensemble des salariés de la CPAM pour ensuite pouvoir apprécier, planifier, organiser la tenue des ateliers puis le passage des modules supplémentaires en fonction du niveau des personnes. Ces ateliers ont été fourni par la CNAM, c'est un élément que l'on n'avait pas au moment où ont testé PIX, nous n'avions pas la possibilité si les compétences étaient faibles, de pouvoir déployer un module adapté. Là on nous fournit un petit peu les modules ateliers clés en main qu'on sera amené à pouvoir développé et à proposé aux agents consécutivement au résultat.

Je sais que je n'ai pas couvert l'ensemble du sujet, ce n'était pas l'objet. Je vous propose de prendre vos questions, s'il y avait des points qui vous semblaient nécessiter des précisions.

M. ROUCHAUD, CFTC : C'est une bonne démarche de la part de l'employeur. Néanmoins, après le résultat des socles de base, la réalisation des ateliers ou des modules complémentaires en fonction du niveau de la personne me semble très compliquée au niveau logistique. Est-ce que vous avez réfléchi à tout cela pour organiser les ateliers, pour former, pour faire monter en compétences en numérique tous les salariés ? Ce n'est pas une mince affaire. Le volet logistique s'annonce énorme.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Merci. Pour commencer, je vous avoue que le mot « maturité numérique », je n'aime pas. On n'aime pas.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On va dire que cela dépend des sensibilités de chacun.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je vois un peu de péjoratif. Si j'ai bien compris, il n'y a pas de volontariat. Les gens vont devoir le faire et c'est comme ça. Il y en a quand même sur les

quelques-uns qui l'ont fait, qui ont lâché en cours. On va revenir vers eux et leur dire : « Au fait, tu finis. » D'accord.

Je veux bien que le RGPD est important, la cybersécurité est importante, mais nous apprendre à liker sur les réseaux sociaux, pensez-vous que c'est quelque chose d'utile ? En plus, cela nous embête, les gens vont constater qu'ils ne sont pas à la page. On va les aider pour qu'ils s'améliorent, mais derrière, ils ne vont pas pratiquer, donc ils vont perdre. Cela va être de la perte de temps. À mon sens, il y a des choses qui devraient être au volontariat. On ne va pas forcer les gens. J'imagine des gens qui sont immatures numériquement, qui sont peut-être assez proches de partir, qui ne sont pas intéressés, qui ne travaillent pas sur Excel, qui arrivent à se débrouiller avec leur e-mail, on va les forcer à faire ça. Le fait de forcer, ce n'est pas une bonne chose. Je vous cite mon exemple. J'avais fait une formation Excel où j'avais appris pas mal de raccourcis clavier. Je ne les ai pas utilisés beaucoup ensuite, donc je ne les connais plus.

Si j'ai bien compris, tous les salariés en poste en 2025 devront ainsi avoir suivi les parcours socle au cours de l'année. Les parcours socle, donc les trois, c'est ça ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Les deux.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Oui. On avait fait un article suite à la note de juillet 2022, et le nom de l'article était « qui s'y frotte, s'y PIX ». De mémoire – c'est ce que l'on avait mis dans l'article – la Direction avait dit qu'il en allait de l'employabilité des agents. Je constate d'autant plus que le RIME aura donc tous les résultats. Vous allez savoir s'ils savent liker ou pas. Ils vont être utilisés dans le cadre de vacances de poste. J'aimerais savoir comment ça s'articule par rapport à cela.

Vous aviez dit que vous vouliez que tout le monde sache utiliser le compte Améli. Où est le compte Améli là ? Je me souviens qu'on en avait discuté en juillet 2022. Vous disiez que vous souhaitiez que les agents sachent utiliser le compte Améli et là, je ne vois rien sur le compte Améli, donc j'aimerais avoir des précisions par rapport à cela.

Mme HIMED, CFTC : À la page 4, dans le premier paragraphe, la CFTC demande un éclaircissement concernant la campagne balai. Comment de temps dure la certification dure combien de temps et comment cela se passe-t-il ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Réaliser des campagnes balais du parcours soft, c'est ça ? C'est juste pour bien comprendre. D'accord. Excusez-moi, je vous ai interrompue.

Mme HIMED, CFTC : Combien de temps la certification dure-t-elle. J'aimerais aussi savoir exactement comment cela se passe.

M. MARQUES, CGT-FO : Il s'agit principalement d'un outil d'évaluation. Cependant, vous évoquez des plans d'accompagnement. J'aimerais bien savoir exactement de quoi il retourne. Que va-t-il se passer concrètement ? Vous allez évaluer tous les agents de la Caisse, en tout cas au moins 90 %. Comme cela a déjà été évoqué, en termes de formation, il semblerait que ce sera particulièrement dense, donc j'aimerais bien savoir comment cela va s'articuler. A priori, vous avez jusqu'en 2027, si je comprends bien. Et pour quels résultats ?

Mme TRAORE, CGT-FO : Le terme de l'évaluation de la maturité numérique pour les agents, je trouve cela un petit peu aléatoire. Est-ce qu'il n'est pas plus intéressant de mettre en place des formations pour ceux qui ont des lacunes et qui concerneraient les salariés dans leur

activité ? Est-ce que les EAEA et les entretiens professionnels avec leurs *managers* ne sont pas déjà des outils qui permettraient de corriger d'éventuelles lacunes, comme je le disais, ou de mettre en place des formations qui pourraient être utiles aux agents ?

Les demandes de formation formulées par les agents sont-elles prises en compte, notamment concernant le numérique et spécifiquement pour leur outil métier ? Est-ce qu'on ne peut pas améliorer des outils qui sont déjà en place plutôt que de mettre en place un énième outil informatique ? J'ai une appréhension par rapport au principe des étoiles qui, pour mon ressenti, dévaloriserait peut-être des salariés, voire même pourrait remettre en cause leurs compétences déjà acquises. Merci.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Ma première question concerne la page 3, au niveau des principes de fonctionnement. Vous expliquez que pour que cette feuille de route soit déployée et que tout le monde soit formé dessus au forcing et passe tous les modules de PIX, vous avez donc investi sur le fait de pouvoir disposer de 300 licences. Or, d'entrée, j'ai compris que le choix d'aller sur PIX, on peut le faire en tant que particulier, sans avoir de licence. Il suffit d'aller sur Internet, de télécharger PIX et de créer son compte. Donc, j'ai du mal à comprendre pourquoi il vous faut des licences si c'est accessible à n'importe qui, en dehors du fait qu'il faut que les agents de la CPAM y passent.

Deuxième chose, je rejoins tout ce qui a été dit par les autres élus. Pour la CFDT, c'est assez embêtant que ce soit une obligation pour tout le monde d'y passer, surtout qu'il y a encore des corps de métiers, peut-être pas sur toutes les institutions et les organismes liés à la sécurité sociale, mais en particulier quand même à la CPAM, on a quand même quelques spécificités, je pense au secteur de la maintenance des travaux sur site, qui passent leur vie à faire des interventions, à être tout le temps en train d'être actif dans la réparation, le bricolage. Ce n'est pas péjoratif ce que je dis. Ils ne sont pas devant un écran. Ils vont être obligés d'être formés. Que fait-on pour ces gens ? Je ne vais pas rentrer dans le détail, sinon ce serait personnaliser la problématique. Ils vont fortement ressentir cela comme étant effectivement une sorte d'acharnement, parce qu'ils sont justement anti-maturité au numérique. Donc, ils vont avoir de mauvaises notes puisqu'ils n'arriveront jamais à passer le parcours de base. Ils vont aller plus vite vers la porte parce qu'ils ne feront jamais du numérique ? C'est un vrai problème. Pour la CFDT, on rejoint ce qu'a dit effectivement Madame TRAORE et Monsieur MARQUES. Ce n'est pas possible que ce soit quelque chose de formalisant dans l'obligation que la fiabilité de son emploi doive passer par ça maintenant, alors que l'emploi n'y est pas soumis. Que fait-on de ces personnes-là ? Hélas, j'ai l'impression qu'ils vont en pâtir beaucoup, ils vont souffrir.

Ensuite, je ne comprends pas non plus la dernière page concernant les *managers*. Il est indiqué que les *managers* vont d'office passer le parcours socle de façon obligatoire, pas à partir de 2025, mais maintenant, avant la fin de l'année et après que ce soit passé en CSE. D'après ce que j'ai compris, ils vont tous être réunis en salle des séminaires et ce ne sera pas une formation individuelle où ils seront devant leur écran à faire leur petit module pendant une demi-heure, quand ils veulent y revenir, etc. Ils vont tous le faire ensemble et je ne comprends pas pourquoi ils ne le font pas individuellement et pourquoi ce n'est pas une formation collective pour les *managers*. J'ai l'impression qu'on va leur faire ça en accéléré pour que, les pauvres, ils aient encore plus de charges de travail.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : En page 3, pour rebondir sur ce que Christina vient de dire sur les licences. Effectivement, dans le dernier paragraphe, vous dites que les licences sont gratuites

pour l'organisme, mais que des licences supplémentaires peuvent être commandées. Quel est le coût d'une licence supplémentaire, puisqu'on ne parle pas d'aspect financier dans la note ?

M. SEREMES, CFTC : Toujours en complément de la question de Madame RODRIGUES-MARTINS. Pour la formation des *managers*, un planning est-il déjà prévu ? J'aimerais savoir si cette formation se déroulera tous ensemble ou par petits groupes.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de faire une première vague de réponses parce que cela viendra certainement clarifier certains points. On va le faire à deux voix avec Elodie. Monsieur ROUCHAUD, vous disiez que l'organisation logistique s'annonce compliquée. Oui, je partage. La gestion de ces campagnes qui sont individualisées, différencierées, va être quelque chose d'assez lourd. Comme nous vous l'avions expliqué il y a deux ans, à notre sens, c'est quelque chose de fondamental pour les personnels de la CPAM que de pouvoir être accompagnés pour plus d'aisance dans le domaine du numérique. Je ne vais pas forcément suivre l'ordre des questions.

Vous évoquiez, Madame RODRIGUES-MARTINS, le fait que certains emplois n'aient pas forcément à manipuler. Aujourd'hui, l'ensemble des personnels est doté d'un ordinateur. Tout le monde travaille sur un ordinateur. Je suis d'accord avec vous que la nature des activités que l'on va réaliser, le niveau de sollicitation n'est pas le même en fonction des emplois, mais même au niveau des équipes de maintenance, ils ont une messagerie. Ils sont amenés à utiliser cette messagerie. Ils peuvent être amenés à compléter et mettre à jour des tableaux Excel de façon plus ou moins élaborée. Ils peuvent être amenés à utiliser des applicatifs, etc. Ces socles de base ont vocation à faire un panorama général de l'aisance de la personne dans la manipulation de ces outils informatiques.

Aujourd'hui, c'est une composante de l'ensemble de nos emplois, avec très certainement sur certains emplois des niveaux de compétences qui devront être supérieurs sur certaines compétences de type bureautique, etc. Bien entendu, la compétence d'un statisticien sur des tableaux Excel, des bases de données n'a rien à voir avec la mienne, par exemple, au quotidien, sur mon poste de travail.

L'esprit de ce socle de base, c'est de faire ce panorama global de la recherche sur Internet, de la messagerie, un peu de la base sur fichiers Excel. On n'est pas en train de dire de créer un tableau, encore moins un tableau croisé dynamique. Il s'agit juste de savoir lire les lignes, colonnes, etc.

C'est véritablement quelque chose qui est un élément de base. Aujourd'hui, ce numérique s'impose à nous. Cette dimension, dans nos emplois, ne peut qu'aller croissante, donc être en mesure d'accompagner les personnes de façon adaptée, en fonction des emplois, en fonction aussi des parcours. Il ne s'agit pas de former quelqu'un qui part en retraite, mais peut-être que dans sa retraite, cela lui sera utile de disposer d'une certaine aisance. C'est quelque chose qui est important et c'est pour cela que l'on souhaite investir sur ce dispositif.

M. ARNAUD, Direction : Sur ce point, il faut simplement se rappeler qu'il faut que nous ayons une symétrie des attentions. On ne peut pas dire d'un côté que nous avons une population d'assurés sur laquelle on observe qu'il y a une fracture numérique, avec des gens qui ne savent pas utiliser les ordinateurs, se dire que c'est une priorité de la CPAM et ne pas, au sein même de la Caisse, déployer des moyens sur ce sujet. C'est vrai qu'il y a une dimension un peu d'évaluation. Je sais où j'en suis dans mes compétences numériques. C'est très ludique à faire.

On l'a fait, on prend quand même du plaisir, et à chaque étape, il y a des conseils pour expliquer où on s'est trompés. Derrière, il y a une dimension d'apprentissage. C'est aussi la volonté de dire que ce n'est pas un état de fait que de dire que certains de nos salariés sont en décrochage sur le numérique. On veut pouvoir travailler aussi sur ce sujet et que tout le monde atteigne un socle minimum de connaissances qui lui sera utile dans son travail, mais aussi, comme le dit Céline, dans sa vie courante quotidienne, puisque le numérique est quand même quelque chose qui devient un peu incontournable aujourd'hui.

Mme ODIN : On parle bien de « socle minimum ». C'est vraiment un minimum pour des actions basiques du quotidien à l'utilisation de l'outil numérique. Il ne faut pas vous inquiéter lorsqu'on parle justement du socle de base. C'est vraiment le minimum.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On ne nie pas qu'il y aura très certainement des situations d'écart. On aura des personnes qui seront très à l'aise, qui seront sur trois ou quatre étoiles, d'autres qui seront sur une ou deux étoiles. Notre volonté ensuite, par le biais des ateliers, c'est de faire en sorte que ces personnes qui sont sur une ou deux étoiles puissent se sentir plus à l'aise sur leur outil de travail au quotidien en venant zoomer sur les éléments de besoin d'accompagnement qui en seront ressortis.

M. MARQUES, CGT-FO : Juste pour rebondir, je vois quand même, par exemple, « trier des données dans une feuille de calcul ». Je ne veux pas avoir l'air de faire preuve de mauvaise volonté, mais que ce soit à titre professionnel ou à titre personnel, je ne sais pas le faire, ça ne m'intéresse pas et ça ne m'est pas utile.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Vous ne savez pas le faire pour l'instant. Ça ne vous intéresse pas, c'est un sentiment. Ça ne vous est peut-être pas utile aujourd'hui dans votre poste actuel, mais peut-être que ce sont des éléments qui, par la suite, vous seront demandés.

M. MARQUES, CGT-FO : Je sais m'autogérer et si un jour, éventuellement, j'envisage de changer de poste de travail et que je sais que j'aurai besoin d'Excel à ce moment-là, je vous solliciterai pour une formation.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vais continuer. Sur ce socle, le choix que l'on a fait, c'est de ne plus être sur une logique de volontariat, parce que cela concerne l'ensemble des personnes. L'ensemble des personnes ne sera pas à 100 % sur l'ensemble des compétences et on pourra compléter cela. Après, est-ce que ce sera entretenu ou pas ? Ce n'est pas grave. L'objectif n'est pas de déployer une formation Excel approfondie à l'ensemble des salariés, ça va être de donner un certain nombre d'éléments de tuyaux dont chacun se saisira en fonction de son activité et des besoins de celle-ci.

Le volontariat, se sera non, et on part véritablement sur de l'exhaustif, l'ensemble des personnes, et de manière inscrite dans un calendrier obligatoire sur l'année.

Sur la question des résultats, oui, le RIME aura l'ensemble des éléments de résultats. Les ateliers d'accompagnement pour les personnes qui auront une ou deux étoiles seront déployés en fonction. J'avoue que je n'ai pas connaissance de la granularité. Je ne pense pas que le RIME aura « la personne n'a pas su *liker* sur un réseau social ». Ce sera plutôt sur un élément global de cette évaluation des compétences qu'on pourra être en mesure de dire une ou deux étoiles ont l'inscrit dans un atelier ou pas.

Mme ODIN : Je confirme, on interviendra principalement sur les une ou deux étoiles qui signifie une « difficulté » sur des thématiques précises. De ne pas savoir faire du tri sur Excel, ne saura en aucun cas bloquant sur l'acquisition globale, très souvent dans l'application vous pouvez mettre « je passe ». Je suis à l'aise sur Excel, je suis moins à l'aise sur les réseaux sociaux. J'ai eu un niveau très bas sur les niveaux sociaux et j'ai un niveau très haut en bureautique. Ensuite, nous proposons des ateliers pour évaluer à nouveau. L'idée est de rester principalement sur le socle de base avec des connaissances générales de base.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Les ateliers seront déployés en fonction. Vous avez évoqué la question de l'employabilité, qui avait été évoqué précédemment, et de la certification. La certification est possible, mais elle ne sera pas obligatoire. Au lieu de faire le test PIX dans son environnement normal de travail, cela devra se faire sur des espaces de formation sur supervision d'un animateur. C'est les exigences pour obtenir la certification. Donc les personnes qui le souhaiteront pourront très bien au moment des campagnes venir signifier « moi je souhaite pouvoir obtenir la certification ». Elles feront l'objet d'une modalité de déploiement qui sera spécifique, mais on n'ira pas le proposer à l'ensemble des personnes. Vous évoquiez aussi le fait qu'aujourd'hui, on pouvait tout à fait évaluer ces compétences à l'occasion des EAEA. Oui, par contre c'est une évaluation qui, aujourd'hui, n'est pas objectivée de façon globale, c'est-à-dire que cela va dépendre aussi de la sensibilité de chacun, du *manager*, de l'agent qui s'autoévalue et qui dit : « j'ai besoin d'aller plus loin sur cela ». PIX nous offre un module objectif d'évaluation. Tout le monde est évalué de la même manière sur les mêmes types de manipulations. Vous verrez quand vous le ferez que les exemples que vous avez eus là, vous les aurez un peu libellés différemment, mais vous les retrouverez. Tout le monde va être évalué sur les mêmes items à un même moment. Il est donc intéressant pour pouvoir bâtir des modules de formation de pouvoir se baser sur des éléments objectifs d'évaluation et non sur un ressenti de besoin.

Aujourd'hui, par exemple, on a beaucoup de formations, de demande sur Excel, etc., mais qui sont souvent à l'initiative croisée d'un agent qui ne se trouve pas suffisamment à l'aise, du *manager* qui va confirmer, mais le *manager* n'a pas forcément pu constater ce que la personne sait faire ou pas sur Excel. Là, cela donnera une base un peu plus « cadrante » pour pouvoir se dire que sur tel module, par rapport à l'emploi que j'ai, il faut que j'aille un peu plus loin et que je développe mes compétences. De ce côté-là, je trouve que l'objectivation de cette évaluation est plutôt une bonne chose pour l'ensemble des salariés que le cas par cas ou l'auto-évaluation qui peut ouvrir à débat.

Monsieur GIAMBIAGGI, vous avez demandé ou est le compte Améli, il n'y a pas de module spécifique sur les applications. Cela pourra faire partie des choses qu'on fera remonter

Mme ODIN : S'il a été identifié un besoin d'utiliser les réseaux sociaux internes, il fait partie d'une réponse. Il y a le compte Améli en e-learning et il peut être bien sûr déployé en réponse sur les ateliers.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Ceux qui ont lâché en cours parmi les premiers volontaires, de toute façon, on va gérer par campagne. Il y a une autre question. Il y a ceux qui ont lâché en cours qui l'ont déjà fait dans un cadre professionnel et il y a la question de ceux qui l'ont fait à titre privé. Là, on est sur des modules spécifiques à l'assurance maladie. Ce ne sont pas tout à fait les mêmes modules auxquels vous accédez à titre personnel. L'ensemble des

personnes va le passer en interne quand bien même vous l'avez déjà passé sur la base d'une connexion privée.

Mme ODIN : La CNAM a retravaillé certains modules pour qu'il y ait une dimension un peu plus professionnelle, bien qu'on ait besoin du numérique aussi à titre personnel. Dans le PIX national, on parle vraiment du numérique, des réseaux sociaux dans leur globalité. Pourquoi est-ce qu'on passe par des licences ? La CNAM a mis en place un dispositif un peu plus professionnalisée, avec malgré tout une dimension personnelle afin d'aider les salariés à réaliser leurs démarches numériques à titre personnel. Il y a aussi un peu une centralisation sur les dossiers propres à l'activité professionnelle.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Sur la question de Mme HIMED sur la campagne balai, nous ce que l'on va organiser c'est de faire en sorte que sur l'année prochaine, en segmentant les secteurs, l'ensemble des personnes puissent passer. Vous le savez nous avons un *turn-over* avec sans cesse des mouvements. Nous serons donc amenés à réaliser des campagnes au fil de l'eau pour rembarquer dans ce socle de base les personnes qui seront arrivées en cours de route, et ce, tous les ans jusqu'à la fin du dispositif. Le but est que ce soit quelque chose qui devienne une routine. Par rapport aux réflexions que l'on a sur les parcours de formation à l'arrivée, il serait logique de venir intégrer un peu ce dispositif PIX à cette occasion-là sur les nouveaux arrivants pour que cela fasse partie des éléments qui sont passés comme formation quand on prend son poste. On évalue ses compétences numériques et ensuite, on déroule la suite du processus.

Les modalités de certification, je pense que j'ai répondu.

C'est un outil d'évaluation qui intègre une petite partie formation, Monsieur MARQUES, parce que quand vous avez fini votre parcours, vous pouvez cliquer pour suivre, mais c'est optionnel. Vous pouvez vous arrêter après avoir fait simplement les tests, mais vous pouvez aussi vous dire « tel truc, cela me tracasse, je ne comprends pas, je n'ai pas réussi », et venir voir un peu de quoi il s'agissait. Souvent, on apprend mieux quand on s'est retrouvé confronté à la chose concrète que quand on apprend un peu des modules théoriques. Ensuite, derrière, c'est par le biais des ateliers qui seront proposés. Elodie, vous en avez déjà parlé un peu. On va être sur des ateliers. On ne peut pas vous donner beaucoup de précisions sur le volume ou le timing, parce que – vous l'avez compris – beaucoup de choses vont dépendre des résultats que l'on va avoir sur les premières campagnes. Peut-être que les unes ou deux étoiles seront très minoritaires et qu'on sera en mesure de proposer assez rapidement ces petits ateliers aux personnes. Peut-être qu'on sera face à des personnes qui sont moins à l'aise de manière beaucoup plus importante et qu'on sera amenés à séquencer et échelonner au fil de l'eau. Cela dépendra véritablement de ce qui ressortira la première année des passages sur les éléments du socle de base.

Est-ce que les demandes de formation des agents seront aussi prises en compte ? Oui, on l'intégrera. Si une personne souhaite, à l'occasion des EAEA comme c'est le cas aujourd'hui, dire qu'elle serait particulièrement intéressée par le passage de tel module ou tel autre, on essaiera de la prendre en compte. On va avoir une première phase qui va être la gestion de masse avec ces deux orientations sur le socle de base, puis un renforcement pour ceux qui le nécessitent et aller plus loin pour les autres. Une fois que l'on aura commencé à dérouler cela, on aura un peu plus de maturité et on pourra être amenés à gérer de manière un peu plus individualisée ou d'aider les gens sur des souhaits d'aller tout loin.

Madame SKOLUDEK, sur les licences, je n'ai pas le prix de la licence, mais notre objectif est de rester sur du 300, parce que cela n'a pas forcément de sens aussi d'aller sur une campagne globale avec 1 000 personnes qui passent le module en même temps. Notre volonté est de rester dans l'enveloppe de 300 qui nous est confiée et de venir segmenter dans le temps et d'échelonner cela, parce que c'est aussi un gros travail au niveau des équipes d'Elodie. C'est un gros travail de gestion, de lancement de ces campagnes et d'habilitation des personnes.

Mme ODIN : Aujourd'hui, le prix est pris en charge à 100 %, c'est pour cette raison qu'il n'y a pas d'annonce de prix. Par contre, il y a une condition d'utilisation d'une licence à minima une fois sur le trimestre. Si on se retrouve à avoir, sous prétexte que c'est pris en charge, toutes les licences et qu'au final, elles ne sont pas utilisées, on risque d'être pénalisé. Le prix d'une licence, l'an dernier, était de 100 euros.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous ne nous situons pas dans l'idée d'acquisition de licences complémentaires. On pense que c'est déjà bien suffisant.

Madame TRAORE, ce n'est pas un nouvel outil. C'est vraiment un module d'évaluation et de formation. On ne peut pas parler d'outils de gestion ou de bureautique, etc. C'est sur une utilisation qui est ponctuelle d'évaluation. J'entends votre remarque sur le fait d'améliorer les outils existants, et je suis d'accord, il faut que l'on continue à améliorer les outils existants, mais là, on est plutôt sur quelque chose qui permet de compléter, parce qu'on n'avait pas ce dispositif de formation.

Mme ODIN : PIX, comme on vous l'a dit précédemment, est un outil national. Au final, la CNAM a acheté un espace qui s'appelle PIX Orga. C'est à travers cet espace acheté via PIX que l'on peut récupérer les résultats et mettre en place les différents dispositifs d'accompagnement. C'est pour cette raison que les agents ne peuvent pas aller sur PIX directement, parce que je n'aurais pas la visibilité de ce qu'ils ont fait et je ne serais pas en mesure d'accompagner, tout simplement. Donc la CNAM a acheté un espace supplémentaire dans ce module national.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Sur les questions sur les modalités d'organisation, je pense que je n'ai pas été claire dans les propos introductifs. Cela s'applique autant sur les *managers* que sur les salariés ensuite. C'était un peu aussi ce qui avait posé problème. On est tous pris dans nos activités quotidiennes. PIX semble encore se surajouter. On a toujours quelque chose de plus urgent à faire. C'était le retour que les ambassadeurs du numérique nous avaient fait que finalement, c'était compliqué pour eux de venir prioriser ce passage-là, quand bien même il y avait de l'intérêt sur le *process* dans leur activité.

Ce que nous souhaitons faire, c'est faciliter un peu cela en se disant qu'il y a un temps collectif et que tous ensemble, maintenant, on va faire PIX. Mais cela veut dire que c'est tous ensemble, mais chacun sur son ordinateur, chacun sur ses données, de la même manière pour les *managers*. Les autres du groupe n'ont pas de vision sur ce que j'ai répondu, où j'en suis dans mon passage, etc. C'est juste que l'on se propose d'avoir un temps dédié pour faire cela, ce qui permet aussi aux personnes a posteriori de *débriefer*, parce qu'on pense que c'est plus sympa de dire « j'ai trouvé cela dur – nous, c'est ce qu'on a fait – je me suis planté sur telle question, j'ai trouvé tel élément dur ». Cela participe aussi un peu de la culture numérique que de pouvoir avoir ces échanges-là ensuite. C'est ce qu'on a en tête aujourd'hui sur l'organisation. Si ce n'est pas pour

opportun ou autre chose, on pourra éventuellement revoir, mais aujourd’hui, c’est comme cela qu’on envisage les choses.

Pour les *managers*, tous ensemble ou par petits groupes, pour 2024, je pense qu’on va faire par petits groupes.

Mme ODIN : Il ne faut pas confondre le test PIX et ensuite ce qui en découlera. Le test PIX est un test de 30 minutes où l’on répond aux questions d’ordre général et très basique. C’est ce test-là que l’on envisage de faire en collectif. La formation, c’est encore autre chose et c’est par la suite. C’est la réponse justement à d’éventuels besoins.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Après, en collectif, on peut avoir des petites manipulations basiques de type « j’enregistre un fichier, je fais autre chose où on a besoin d’une souris », donc c’est quand même mieux d’être sur une table. Par rapport à ces conditions-là de passage, personnellement, je suis plus à l’aise avec mon ordinateur sur une table que sur les genoux dans une salle réunie. On sera donc peut-être amenés à séquencer les groupes. L’idée est de le faire sur le dernier trimestre de cette année pour les *managers*.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : En page 4, quand vous parlez de la campagne balai, vous avez expliqué que c’était pour les personnes qui arrivaient. Cela comprend les CDI et les CDD ? Les CDD aussi feront-ils cette évaluation ? Deuxième question, vous expliquez que c’est au volontariat sur l’année 2024 et qu’après, en 2025, tout le monde aura cette évaluation. Qu’en est-il de l’accompagnement ? Puisque vous allez en ressortir des résultats, vous allez faire des propositions aux salariés. Est-ce que le salarié sera obligé de suivre la formation qu’on lui proposera ?

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Je voulais revenir sur les licences. Très bien, c’est pris en charge à 100 % par la CNAM. Par contre, quelle est la viabilité de cette licence, vu que la feuille de route pour faire tout cela est jusqu’en 2027 ? Est-ce que cette licence sera renouvelée annuellement auprès de la CNAM ou, comme la CNAM a acheté un environnement dans PIX, est-ce que ces 300 licences sont pour la durée de la feuille de route de 2024 à 2027 ? Je ne sais pas si vous m’avez compris.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Tout à fait.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Merci. Autre question. Tout à l’heure, vous expliquiez, Madame ODIN, que les utilisateurs qui auront obtenu leurs trois ou quatre étoiles seront tranquilles. Ils ne vont pas avoir ensuite une évaluation d’accompagnement, une proposition d’être plus proches d’eux au niveau du numérique, mais cela ne veut pas dire qu’on ne sera pas tranquilles. En effet, il est marqué en page 2 que les utilisateurs qui auront obtenu trois ou quatre étoiles devront en 2025 – ils auront obtenu cela, mais ils ne vont pas être tranquilles jusqu’en 2027 – faire un parcours un peu plus costaud. Ils devront aller jusqu’à 2027 et faire quatre autres parcours supplémentaires. Donc, non, on ne se sort pas de cette boucle-là. Pour ceux qui vont se dire que c’est parti pour un forcing de quatre ans, ils risquent de ne pas le comprendre. Effectivement, ils risquent de ne pas le comprendre.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : On nous dit que c’est ludique, que c’est sympa, mais pour la bureautique, il y en a sept sur dix qui n’ont pas fini. Est-ce que l’on sait pourquoi ils n’ont pas fini ?

Je voulais savoir aussi une chose, est-ce que ça va être cyclique ? Une fois que l'on aura suivi, d'ici 2027, l'accompagnement dans le cas où l'on ait une ou deux étoiles, est-ce qu'on va refaire PIX ? Et est-ce qu'on aura éventuellement, avec un peu de chance, trois étoiles et la chance de suivre un, puis deux, puis quatre parcours supplémentaires sur les trois années d'après ? En fait, est-ce que ça va être cyclique ? Est-ce que ça va se renouveler ? Merci.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : À la dernière page, au milieu, où il y a les petits tirets, j'aimerais qu'on m'explique la dernière phrase, je ne la comprends pas. « Axer les actions de formation obligatoires de la fin de l'année sur la transition écologique et la prévention du phishing, qui sont les deux priorités de la Caisse. » C'est-à-dire ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je n'arrive plus à trouver où c'est, mais j'entends. D'autres questions complémentaires ? La licence renouvelée annuellement, Elodie ?

Mme ODIN : La licence est annuelle. On l'a achetée au 1er avril 2024 et les 300 licences sont valables au 31 mars 2025. Il conviendra justement de réfléchir, en fonction de nos résultats, de ce qu'il sera judicieux de faire pour l'année suivante, mais elles sont annuelles et de date à date.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Après, nous nous inscrivons, vous l'avez compris, dans la logique de déploiement sur ce volume de licences jusqu'à la fin de l'horizon 2027. C'est l'horizon que nous avons en termes de prise en charge par la CNAM, donc nous nous situons là-dessus.

Sur la remarque : on ne s'en sors pas, il y a d'autres ateliers. On est au début d'une démarche. L'objectif, c'est bien une démarche qui a pour objectif d'évaluer une base, et ensuite d'accompagner une montée en compétences de chacun en fonction de son point de départ. L'objectif c'est bien d'augmenter les compétences de l'ensemble des salariés de la CPAM, de la branche, en matière de numérique parce qu'on pense que c'est important dans nos emplois aujourd'hui et à venir. Pour cet accompagnement des compétences, nous proposons de faire de façon différenciée selon que les personnes sont plus ou moins à l'aise avec des modules de formation pour ceux qui ne le seraient pas et des modules pour aller plus loin qui vont peut-être permettre de mettre en exergue des besoins de formations complémentaires qui pourront ensuite peut-être être traités par des ateliers complémentaires qui nous seront proposés si nous ne sommes qu'au départ de la démarche, ou alors qui pourront aussi permettre à la personne de faire une demande de formation supplémentaire sur tel ou tel sujet, par exemple Excel pour une personne qui en a besoin. On est sur quelque chose qui vient d'abord évaluer, puis proposer une formation ou évaluer un peu plus en poussant un peu plus loin en fonction du métier des personnes, proposer une formation, etc. C'est de l'itératif. Sur la question « est-ce que c'est cyclique ? », on ne va pas refaire passer le même socle de base à des personnes qui ont déjà passé le socle de base. Par contre, s'ils ont de bons résultats et qu'ils vont suivre des tests supplémentaires, ils vont peut-être repasser du PIX sur d'autres domaines. Ce qu'on vous a présenté, c'est le niveau de ce qui est proposé aujourd'hui par la CNAM en la matière, mais ce sont des choses qui ont vocation aussi, j'imagine, à s'enrichir avec des modules.

Aujourd'hui, tout n'est pas planifié, arrêté. Je ne peux pas vous dire. PIX n'a pas vocation à s'arrêter forcément en 2027. C'est notre levier pour permettre d'accompagner les salariés dans leurs compétences numériques, qui sont aussi – on en reparlera par rapport au Dictionnaire national des compétences – une compétence qui est fortement mise en avant sur l'ensemble des postes, de manière graduée en fonction des exigences du poste. La compétence numérique

existe dans les nouvelles trames d'évaluation des compétences proposées par le national dans le cadre du Dictionnaire national. C'est une compétence numérique qu'on ne peut pas simplement ignorer.

L'objectif est donc bien de lancer cette démarche en utilisant cet outil. Est-ce que derrière, ça continuera à être PIX ou est-ce que ce sera autre chose ? Je ne sais pas. En tout cas, sur cette période-là, c'est PIX. Peut-être que cela va s'enrichir avec de nouveaux ateliers, de nouvelles formations.

La question sur le fait de dire « axé sur la transition », c'est juste un élément de planification. Vous l'avez vu, nous avions déjà lancé des opérations en matière de transition énergétique. Nous avons des ambitions importantes en sobriété. Nous avons aussi eu des tests sur le phishing qui nous ont laissé entrevoir que malgré les éléments de sensibilisations qu'on avait pu faire, des salariés se sont retrouvés en situation de cliquer sur des liens où ils auraient dû se dire « ça, c'est risqué ». Ce sont les deux éléments. Sur l'année 2024, nous ne sommes pas partis sur de la généralisation tous azimuts de PIX dès maintenant parce que nous voulons terminer cela. Nous allons reposer la formation de transition écologique que nous avions proposée l'année dernière. Nous allons généraliser un peu cela. Sur la partie phishing, de la même manière, nous avons des modules de sensibilisation qui sont à suivre. C'est la raison pour laquelle nous ne généralisons pas de manière obligatoire dès l'année 2024. C'est juste une question de temporalité, sauf pour les *managers*, bien sûr, parce que nous pensons qu'il est important qu'ils aient fait le module avant qu'ils aient à l'organiser dans le cadre de leur service avec leurs équipes, puisque cela leur permettra de savoir un peu de quoi ils parlent.

Monsieur GIAMBIAGGI, sept sur dix qui n'ont pas fini pour la bureautique. Les motifs individuels, je ne les ai pas, mais je disais tout à l'heure que quand on a déployé PIX en format test, la remontée a été que pour les ambassadeurs du numérique qui étaient un peu isolés, il était un peu compliqué pour eux de venir prioriser dans l'organisation de leur journée le fait d'avoir un temps dédié pour le passage du PIX. On a donc eu des abandons là-dessus, plus par difficulté de planification que par retour disant que ce n'est pas très sympa comme truc.

Moi, j'ai trouvé cela plutôt ludique, mais ce sera à l'appréciation de chacun. Peut-être que certains ne trouveront pas cela ludique du tout. J'aime bien les *escape game*, donc j'ai trouvé que cela avait quelques petites accointances.

Pour le cyclique, j'ai répondu. Jusqu'à 2027, on va continuer peut-être avec des éléments complémentaires.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Sur ce parcours, une fois que l'on aura passé l'initiation et que l'on va un peu plus pousser dans notre compétence de numérisation, on va rester quand même sur des modules qui sont très courts, donc on ne pourra pas assimiler cela vraiment à de la formation, même en termes de temps pour l'agent envoyé. Est-ce qu'il sera obligé d'aller sur Oscarr mettre qu'il était en formation ? Sur chronogestor, va-t-il vraiment faire le code formation 813 pour 40 minutes ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Ce n'est pas de la formation.

Mme ODIN : PIX, c'est du test. La formation ou les ateliers sont la réponse à un éventuel besoin identifié dans le test. D'où l'importance de laisser du temps dédié, puisque ce qui est important dans les tests de PIX, c'est qu'ils sont de 30 à 45 minutes à la condition de se donner

ces 30 ou 45 minutes, donc de planifier ce temps dédié. Effectivement, si on est interrompu, la concentration sur les questions ne sera pas bonne. Cela reste de *l'escape game*, il faut prendre le temps de lire la question et d'y répondre. Donc, il faut un temps dédié, mais PIX, c'est du test.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Donc je passe sur le socle de bases PIX, c'est du test, sur mon temps de travail et dans le cadre dédié. On essaie de l'organiser tous ensemble pour que ce soit plus facile et ne pas être interrompu, etc. C'est plus facile à planifier, à organiser. Cela évitera que l'on se retrouve avec des personnes qui n'auront finalement fait que la première partie et oublié de faire la deuxième. On fait un temps dédié et ensuite, s'il y a besoin d'ateliers pour les personnes d'une ou deux étoiles, on sera sur du temps de formation, puisque chacun des ateliers dure une heure trente minutes.

Mme ODIN : C'est le service de développement des compétences qui analysera les données et qui réagira par des ateliers ou de la formation.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Madame SKOLUDEK, vous aviez une autre question ?

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Sauf erreur de ma part, vous n'avez pas répondu à ma question, à savoir si les ateliers ou formations proposés après l'évaluation seront obligatoires par le salarié.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Oui, on est dans une logique de socle de base de compétences en matière numérique. Pour les personnes avec une ou deux étoiles qui seront invitées à suivre un atelier, la participation à cet atelier sera de la formation, mais obligatoire. Encore une fois, cela se fera de façon différenciée en fonction de leurs besoins. On reste sur un dispositif obligatoire pour emmener tout le monde.

Je pense qu'on a fait le tour de vos questions sur ce sujet dense. Je vous propose de passer au recueil de vos avis.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Si on reprend les propos de la lettre réseau en introduction quasiment, on ne peut pas le nier, il est vrai que la digitalisation croissante des outils de travail et une émergence de l'intelligence artificielle ne cessent de s'accroître depuis ces dernières années, ne cessent de faire que nos outils de travail doivent aussi évoluer, ne cessent de nous faire prendre conscience qu'il faut prévenir et lutter contre d'éventuels risques d'illectronisme. Mais pour faire tout cela, avoir la volonté imposée par la CNAM que vous retranscrivez en local, que ce soit une obligation, la CFDT n'y est pas favorable. Ce sera un avis contre.

Mme DOUIS, CFTC : Ce processus permettra de lutter contre la fracture numérique de certains agents au sein de l'entreprise. De ce fait, la CFTC vote pour.

M. MARQUES, CGT-FO : Les élus du syndicat Force Ouvrière rendront leur avis dans le mois qui vient.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Très bien, c'est donc un avis différé. Merci à tous, merci Elodie. Je vous propose d'interrompre cette assemblée plénière pour aller déjeuner et de se retrouver à 14 heures avec le point sur le rapport annuel de la psychologue du travail. Merci à tous et bon appétit.

Suspension de séance de 13 heures à 14 heures.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Bonjour à tous, je vous propose de reprendre cette assemblée plénière. Pour la Direction, Céline CASADO-BOLIVAR.

M. ARNAUD, Direction : Sébastien ARNAUD.

Mme DUCHER : Alice DUCHER.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Pour la CFDT, Christina RODRIGUES-MARTINS, élue suppléante, en remplacement de Mme Fabienne PERRIOT LE-FUR. Cet après-midi, j'excuse Mme DUMARCAZ Virginie, Mme Nesrine LAHLOU et notre représentante syndicale, Mme Muriel MAMAN.

M. SEREMES, CFTC : Pour la CFTC, Dominique SEREMES, élu titulaire. J'excuse 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 DOUIS-MAXI, CFTC : Delphine DOUIS-MAXI, élue titulaire CFTC.

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

Mme SELLAMI, CGT-FO : Aïcha SELLAMI, RS pour FO.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Madame HAMMOU Nadia, élue Force Ouvrière, en remplacement de Mme FRAIOUI Samia.

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

M. OLIVEIRA, CGT-FO : Tome OLIVEIRA, élu FO suppléant, en remplacement de Mme Halima IAAICH.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Elisabeth SKOLUDEK, élue titulaire Force Ouvrière. J'excuse Mme FRAIOUI, Mme IAAICH Halima, Mme HAMMOU Leilla et Mme OUCHENE Dalila qui n'est pas là cet après-midi. M. GIAMBIAGGI et M. MARQUES ne vont pas tarder. M. ALLIGIER est excusé aussi pour cet après-midi.

Mme TARROU : Valérie TARROU, psychologue du travail.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Pour ce point 6 à l'ordre du jour qui concerne le rapport d'activité 2023 de la consultation de psychologie du travail. Nous accueillons donc Madame TARROU et Madame DUCHER pour vous présenter un peu les éléments saillants de ce rapport. Madame TARROU, je vous laisse la parole.

Point 6 : Rapport d'activité 2023 – consultation de la psychologue du travail

Mme TARROU : Bonjour à toutes et à tous. Merci de m'accueillir aujourd'hui et d'avoir organisé pour que cela n'empête pas trop sur les consultations. Juste avant de venir, je me demandais s'il y avait quelque chose que j'avais envie de dire de façon plus saillante. C'était un des mots que j'ai employés dans le rapport et que vous connaissez, qui est le concept de pouvoir d'agir. C'est un concept, mais c'est aussi une réalité. J'en parle parce que, pour moi, c'est quelque chose de clé. On parle, comme je l'ai dit dans le rapport, de RSE, RSO, de QVT, de souffrance au travail. Le pouvoir d'agir, je ne sais pas si vous le ressentez comme moi, mais c'est ce qui permet d'être dans son travail, quelles que soient les difficultés ou les épreuves que l'on rencontre, humaines, techniques, de conserver un élan qui fait que l'on s'investit dans son travail, que l'on a le sentiment de continuer à être soi-même dans son travail et cela peut être ressenti à n'importe quel poste dans la mesure où l'on a tous envie d'avoir une part d'implication responsable dans son travail. Je ne sais pas si on va en parler plus que cela, mais ce n'est pas qu'un concept. C'est vraiment une réalité qui, d'un point de vue psychologique, me paraît importante. J'ouvre sur cela et peut-être que maintenant, je vous écoute.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de passer directement aux questions que vous souhaitez évoquer.

Mme HIMED, CFTC : Merci, d'abord. Cela ne va pas être une question, mais juste une remarque. En page 3, on parle de bouche-à-oreille. Il manque encore une fois de la communication, parce que le bouche-à-oreille, non. Cela peut être déformé ou autre. Il faut de la communication pour faire connaître cela. Excusez-moi, je ne me souviens plus, je reviendrai.

Mme DOUIS, CFTC : Je tiens d'abord à dire au nom de la CFTC que le rapport est très agréable à lire. Il fallait le faire remonter. C'est vraiment fluide et ça fait plaisir de lire ce genre de rapport, donc merci à vous.

Une petite question pour savoir si la Direction vous demandait de faire des permanences en plus, est-ce que vous auriez la possibilité de le faire au niveau de vos fonctions ou pas du tout, parce que vous avez d'autres fonctions ailleurs ? Je vous remercie.

Mme HIMED, CFTC : Je reviens par rapport à la communication, comme quoi il manque de la communication. S'il y avait eu plus de communication, peut-être que nous aurions eu moins d'arrêts maladie, par rapport à cela.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Comme le disait Madame DOUIS, en effet, c'est un bonheur de vous lire. Je sais faire des compliments, c'est dingue. C'est votre neuvième et à chaque fois vous faites une dizaine de pages, mais vous vous réfrenez, je pense. Je me demande même si vous ne pourriez pas faire un bouquin, parce que ça commence à être fourni. Même si ce n'est pas forcément un pavé, vous pourriez faire quelque chose d'intéressant. J'ai quelques questions.

En page 3, « Réalisation des lieux de travail, le Cristolien à 80 % et six autres sites ». Est-ce que vous êtes en mesure de nous dire ce que c'est que ces six autres sites ? Je ne sais pas si cela rompt le secret médical ou autre, je l'ignore.

En page 4, tout en haut, « Une nouvelle communication sur l'ensemble des missions du service de santé au travail paraîtrait opportune, à la fois sur intranet et sous forme d'un flyer imprimé, à distribuer et à apposer dans les divers lieux de la CPAM pour une visibilité pérenne ». Cela rejoigne à ce qui vient d'être dit. Je voudrais savoir quel est l'avis de la Direction. Au passage, je remercie la Direction d'avoir commencé cette collaboration il y a déjà plusieurs années. Après, il paraît que c'est rentable de faire ça. C'est ce que j'ai lu.

Je vais arriver à la fin sur l'euphémisation – je ne connaissais pas le mot – et l'infantilisation – je connaissais le mot. Ce que vous dites est toujours très pertinent.

Ensuite, il y a juste une chose qui m'a un peu embêté. En conclusion, une des phrases est : « Les facteurs de risques psychosociaux restent importants. Des actions engagées en 2019 pourraient reprendre alors que s'estompent les bouleversements créés par la pandémie ». Est-ce que vous pouvez nous repréciser quelles étaient ces actions en 2019 ? Pourquoi dites-vous « pourraient » et non « devraient » ? Je ne sais pas si vous avez la volonté de ne pas trop vous impliquer. Le « pourraient » m'a un peu embêté pour tout vous dire, Madame TARROU.

J'avais autre chose à dire, mais, comme Maëva, j'ai oublié.

Mme HAMMOU, CGT-FO : J'ai juste une petite question, pas très importante. Sur le tableau comparatif des RPS, vous avez mis sept dimensions, alors que normalement, il en existe six. Du coup, pourquoi n'avez-vous pas mis « difficulté avec l'organisation du travail », avec « intensité au temps de travail » ? Cette dimension de difficulté avec l'organisation du travail n'existe pas.

Mme LEBERNADY, CFTC : Je vais juste reprendre quelques bouts de phrases que je trouve très intéressantes, si vous pouvez les développer. Je ne sais pas ce que vous pouvez donner comme information ou pas. Sur la page 4, vous parlez de RPS, difficulté avec l'organisation du travail. Vous parlez en page 5 de « la certitude que le niveau atteint d'insatisfaction dans le travail ne peut plus diminuer. » « Il ne peut plus avoir de réaction d'élan, même infime. » « On parle de bivalence du travail dans la santé mentale. Il y a une perte de l'espoir de changer la situation dans l'organisation du travail. » « Une analyse réflexive sur le rapport à soi, à autrui, aux liens subjectifs engagés dans le travail ». Est-ce que vous pouvez plus développer certaines parties ? En page 5, c'est « une analyse réflexive sur le rapport à soi, à autrui, aux liens subjectifs engagés dans le travail ». C'est juste avant le tableau comparatif.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci. On va passer à une première série de réponses. Il y a des commentaires qui n'appellent pas de réponse, mais il y a des questions aussi.

Mme TARROU : Je vais les prendre dans l'ordre où elles ont été posées. C'est compliqué de répondre à votre question sur le lien qu'il pourrait y avoir entre une communication plus importante sur l'existence de la consultation de psychologie du travail et les arrêts maladie. Je n'ai pas fait d'analyses sur cela. Ce que j'ai envie de vous dire, ce n'est pas vraiment une réponse directe. Lorsqu'un agent demande un rendez-vous, même s'il est en arrêt maladie, il peut avoir un rendez-vous avec moi. Cela arrive fréquemment, ne serait-ce que pour préparer les retours et la reprise au travail, surtout s'il y a eu un arrêt un peu long.

Mme HIMED, CFTC : Non, s'il y avait plus de communication par rapport à la permanence, on aurait peut-être pu avoir moins d'arrêts maladie en sachant qu'il y a ce service-là. Il est mieux de faire plus de la communication sur Interval que du bouche-à-oreille.

Mme TARROU : De la communication, il y en a eu. Au départ, en 2014-2015, les premières années où je suis arrivée, il y a eu des flyers, des affichages, des informations sur Intranet. À l'époque, j'avais fait le tour de tous les services pour me présenter, accompagnée par le DRH, Monsieur GILLET. Il y avait eu une communication. Il y en a eu une autre entre-temps aussi. Après, je pense que ce qui pourrait être plus mis en valeur – et c'est ce que je précise – c'est la communication qui est surtout devenue numérique. On le trouve sur Intranet, mais il n'y a peut-être plus d'affichage. Je vais répondre en même temps à une autre question. Dans les six lieux dont je parle, sans les nommer, il y a des CMS et des PMI. Ce sont ces lieux-là qui n'ont peut-être pas eu assez de communication. Ou alors, elle a eu lieu, mais comme il y a eu un turnover de personnes, ceux qui sont là maintenant n'ont pas obligatoirement connaissance de la consultation. Il y a donc eu de la communication. Je pense qu'en relancer une pourrait être utile au regard de l'année dernière, cette personne qui venait de découvrir la consultation qui existe depuis quelques années maintenant.

Est-ce qu'il y aurait une corrélation entre les permanences, qu'il y en est plus, et les arrêts maladie ? C'est compliqué de répondre. Je ne sais pas.

Un peu dans le même sens, votre collègue demandait, s'il y avait besoin de permanences en plus, quelles seraient mes possibilités. Il est arrivé qu'il y ait des permanences en plus. Le contrat, qui est un appel d'offres, prévoit deux consultations par mois. Lorsqu'il y a eu des besoins au fil des années, il a pu y avoir de temps en temps une demi-journée, voire une journée de plus quand il y a eu des événements un peu graves ou un peu urgents. Dans ces cas-là, oui, je m'organise.

Monsieur GIAMBIAGGI, merci de me dire que me lire est un bonheur. Un livre, pourquoi pas ? Mais je suis un peu tenue à la confidentialité.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Vous mettez « un organisme de sécurité sociale ». Vous ne mettez pas « CPAM 94 » sur le titre du livre. Je suis sûr que Monsieur ARNAUD serait ravi de faire la préface.

M. ARNAUD, Direction : Pourquoi moi ? Il faudra qu'on en discute.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Parce que vous préférez que ce ne soit pas moi qui la fasse.

Mme TARROU : Vous disiez que je pourrais faire plus de neuf pages. Peut-être, mais déjà neuf pages me prennent beaucoup de temps. Ce qui est drôle, c'est que ce format est venu d'un entretien avec Monsieur GILLET que je citais tout à l'heure, le DRH de l'année où je suis arrivée. Avant que je fasse mon premier rapport, on a discuté. Il m'a dit « personne n'a beaucoup de temps, donc vous condensez, sept, huit ou neuf pages ». Je me suis donc toujours tenue à ce format qui m'a paru suffisant.

Parmi les six lieux que j'évoque, en plus du Cristolien, il y a les CMS et les PMI. C'est pour cela que l'on peut arriver à six. Vous voudriez que j'écrive « devraient » au lieu de « pourraient ». Non, je comprends. Je plaisante. Je crois que j'ai écrit « pourraient » parce qu'effectivement, cela date de 2009. C'est du travail qui avait été engagé, peut-être que certains d'entre vous s'en souviendront. Pour moi, particulièrement à l'époque avec Madame CASTRIQUE, il y avait eu des réunions avec des agents, avec de l'encadrement et une sorte de brainstorming sur des questions liées aux RPS, aux actions possibles. Quand je dis « pourraient », c'est parce qu'on est en 2024. Il y a eu une grosse actualité entre 2019 et

maintenant et qu'il y a peut-être à les mettre à jour. Oui, il faudrait, mais peut-être pas exactement celles-là. Je les évoque parce que c'était assez engagé et l'arrivée de la pandémie a stoppé les choses.

Je poursuis par la question sur les RPS et les critères GOLLAC, qui n'est pas une petite question, qui est une question que je trouve importante. Je me permets de vous renvoyer à la note de bas de page de la page 4 parce que j'y explique là pourquoi et comment j'ai introduit dans le rapport un critère en plus des critères GOLLAC, celui de la difficulté avec l'organisation du travail, qui me paraît être un critère qui mérite d'être séparé. Je ne sais pas très bien où on le retrouverait sinon, parce que les rapports sociaux au travail, si vous rentrez dans le détail des définitions que j'ai écrites, cela me paraît vraiment différent. L'organisation du travail avec toutes ses strates de division technique, de division sociale, de hiérarchie est différente des rapports sociaux au travail, pour moi.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Je l'aurais mis dans les exigences émotionnelles, après ce n'est pas trop grave. Comme il y avait normalement six dimensions et qu'il y en avait sept, ça m'a interpellé.

Mme TARROU : C'est bien que cela vous interpelle. Effectivement, il y en a six. Cette septième, la DARES l'utilise et je la trouve pertinente, parce qu'exigences émotionnelles, ça va plus être, pour moi, du côté de ce que chacun doit aller mobiliser en lui-même pour réaliser son travail, alors que l'organisation du travail en elle-même a des caractéristiques très techniques, pas qu'émotionnelles, même si elle a des conséquences émotionnelles.

La dernière question pour vous préciser le niveau d'insatisfaction, la bivalence du travail, la perte d'espoir de changement et l'analyse réflexive. Ce sont à la fois des réalités dans le réel du travail et à la fois peut-être des choses conceptuelles. Là, je les ai peut-être trop traitées de façon conceptuelle. Comment voulez-vous que je les aborde ? Si vous pouvez préciser votre attente.

Mme LEBERNADY, CFTC : Je trouve que ce sont des mots, des termes assez forts. Est-il possible de reprendre point par point, si ce n'est pas trop long, et de donner un peu plus d'informations avec ce que vous pouvez dire comme données.

Mme TARROU : D'accord. Cela rejoint un peu l'ensemble de ce que vous avez sélectionné, la même idée, me semble-t-il. Ce qui me paraît important d'un point de vue psychologique, c'est que si dans un emploi, quel qu'il soit, quel que soit le poste, le salarié a le sentiment qu'il est « ficelé » par des directives, par des protocoles, qu'il n'a pas un peu de latitude, d'avoir le sentiment qu'il intervient sur son travail, cela déclenche à ce moment-là des niveaux d'insatisfaction et surtout la perte de l'espoir que cela puisse changer.

Si on ne pense pas que ce qu'on fait, on va pouvoir le discuter – il faudrait que je prenne des exemples, mais référez-vous à votre propre travail. Si vous sentez que vous ne pouvez pas espérer faire bouger quelque chose, vous ne seriez peut-être pas autour de cette table de toute façon. Si on perd ce sentiment dans son travail, on perd du sens, on perd la motivation. C'est un peu ce que j'appelais tout à l'heure le pouvoir d'agir dans la phase positive.

L'analyse réflexive sur le rapport à soi, là aussi je vous renvoie à votre vécu dans votre travail. Dans le travail que l'on fait, on parle de soi. On va essayer de faire passer ce qui est important pour soi, en termes de valeur. Cela suppose aussi une sorte de mouvement réflexif. On essaie d'apporter à son travail une concentration. C'est compliqué à dire. Je sens que je ne trouve pas

les mots qui percuteraient. Sur l'analyse réflexive, j'essaie de dire que si on perd ce lien à son travail et à soi dans son travail, c'est un travail avec un psychologue, entre autres, mais peut-être des échanges autres, pour être remis en mouvement. Pour que l'on retrouve l'envie du travail, pour que l'on retrouve une motivation, il faut retrouver une analyse réflexive, c'est-à-dire de penser en soi, ne pas être qu'à subir par exemple, mais revenir à soi et retrouver un élan.

Mme LEBERNADY, CFTC : Par rapport à redonner de l'élan, à redonner de la motivation, avez-vous des axes ou des pistes pour redonner un peu cet élan ?

Mme TARROU : Il y a les pistes en consultation, en entretien individuel. Après, il y a un travail plus collectif. Vous pensez à plus collectif ?

Mme LEBERNADY, CFTC : Les deux, dans le sens où l'on trouve une certaine démotivation, quelles que soient les raisons, à revenir sur site. Un problème d'ambiance, un problème de management, un problème avec son collaborateur, qu'importe le souci. Le souci plus les problèmes personnels de la vie au quotidien, les gens n'ont plus cette envie. Le côté appartenance à la CPAM, tout est mélangé. Ils ne font plus le distinguo. Vous avez peut-être des pistes pour redonner l'envie de ou remotiver ?

Mme TARROU : D'un point de vue individuel, c'est mon boulot. En ce sens, quand je parle du lien subjectif engagé dans le travail, cela veut dire que l'on a chacun, dans son histoire personnelle, dans sa personnalité et son caractère, des éléments qui font que l'on a un lien particulier dans son travail, qui fait que l'on travaille pour des raisons particulières. Si quelqu'un a perdu ce lien qui est une source de motivation, c'est aussi l'exploration dans la personne, dans son histoire, qui permet peut-être d'aller voir là où c'est important pour elle et essayer de voir comment remettre en mouvement ce qui était important pour elle et pourquoi cela a été bloqué. Je m'en tiens à des choses un peu générales, parce que justement, c'est très personnel.

Ce travail peut aussi être envisagé de façon collective, d'avoir des groupes comme nous l'avions fait il y a quelques années avec Monsieur ARNAUD, c'est pour cela que je le désigne, d'essayer d'avoir des groupes pour réanimer la parole et de reconnecter les personnes à ce qui fait sens pour elles dans le travail. Oui, il y a des pistes, après, cela doit s'approfondir. Il y a des méthodologies.

Mme LEBERNADY, CFTC : Monsieur ARNAUD, Madame TARROU a parlé des groupes. Peut-être que je n'étais pas là. Pouvez-vous juste nous en reparler ? Était-ce sur les axes aussi, comme cela a été abordé, ou était-ce d'autres sujets ?

M. ARNAUD, Direction : J'ai souvenir d'avoir engagé une démarche, par exemple sur l'absentéisme agir et comprendre, que l'on a été obligés d'avorter après le Covid. C'était quelque chose d'intéressant. Après, je ne sais pas à quoi vous faisiez référence, Madame TARROU.

Mme TARROU : Je faisais référence à un groupe que nous avions fait avec des agents du PAD, avec Madame VIGNES. Madame DUCHER, vous aviez assisté aussi à une réunion de restitution qui était sur le sens du travail avec un groupe de volontaires du PAD, quand il y avait eu la fusion des services pour aider à cette fusion. Cela remonte à quelques années. Je ne me souviens plus de l'année.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je pense qu'il y a des questions complémentaires.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Merci beaucoup pour votre rapport d'activité, Madame TARROU. Je rejoins tout le monde, c'est toujours agréable d'avoir votre rapport tous les ans. On l'attend. À la page 4, le dernier paragraphe est très intéressant. Vous faites un rappel sur ce qu'est un collectif. Vous donnez une définition en termes de dimensions psychologiques et vous expliquez que ce n'est pas simplement un regroupement de personnes, un tas de personnes. Non, c'est bien plus que cela. Cela va au-delà puisqu'il doit y avoir de l'interactivité, de la transmission. Il doit y avoir le plaisir de se côtoyer et aussi de renouveler une culture de technicité de travail. J'ai trouvé très intéressant votre rappel de cette définition du collectif. Le souci est que j'aimerais savoir si, pour les collègues qui sont en souffrance de ce collectif ou de ce manque de se retrouver dans un collectif, il est ressorti qu'il y avait la problématique que ce collectif était perturbé ou cassé à cause du télétravail ? Je n'ai pas vu beaucoup de plaintes sur le télétravail, justement, mais il pourrait être en opposition avec cette définition qui est très juste. Donc, est-ce qu'on s'est plaint qu'ils n'avaient pas assez de télétravail ou qu'ils en étaient très contents, mais que c'était justement la contrepartie négative qui en découlait ?

M. MARQUES, CGT-FO : Tout d'abord, merci à Madame TARROU pour son rapport, comme d'habitude. Au-delà du fait qu'elle soit agréable à lire, ce qu'il y a dans le rapport n'est pas agréable à lire en soi. Dans la conclusion, on va dire qu'il y a deux grandes thématiques, l'euphémisation et l'infantilisation, qui ressortent, et des sous-thèmes, si on peut dire ça comme ça. Je citerais le manque de communication horizontale, l'espace de travail chaleureux, la clarté des missions, le témoignage de reconnaissance, l'écoute des besoins d'évolution, les changements, les conflits de valeur, une phrase qui m'a marqué « ce qui compte, c'est que le travail ait l'air bien fait, pas qu'il le soit réellement », ne pas spolier les assurés de leurs droits – ça, c'est moi qui le rajoute. Je vous expliquerai pourquoi, si vous voulez – le manque de formation pour progresser, le rôle des seniors, le rôle des experts, avoir une véritable responsabilité dans le travail. Ma question s'adresse à la Direction. Qu'est-ce qu'on fait ? Je vous la pose à chaque fois, évidemment. Il y a visiblement un certain nombre de choses à voir et à corriger. J'aimerais savoir si la Direction a envisagé un véritable plan d'action, notamment vis-à-vis des risques psychosociaux, ce qui n'a pas été réalisé l'année dernière.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Oui, en effet, c'est vrai que vous êtes agréable à lire. Mais c'est vrai que le sujet n'est pas agréable, mais vous arrivez à le tourner de manière à ce que ce soit agréable à lire.

Vous dites avoir consulté 54 personnes. Vous avez donc un petit échantillon de la Caisse. Je me demandais si cet échantillon était représentatif. Est-ce que vous avez des *managers* ? Quand on vous lit, on a l'impression que c'est plus les problématiques des managés qui ressortent. Est-ce qu'au fil des années, vous constatez quand même qu'il y a une prépondérance de certaines catégories de personnel par rapport à d'autres ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Cette fois, je pense qu'on a fait le tour. Madame TARROU, je vous laisse répondre aux questions 1 et 3, et puis nous prendrons la question 2.

Mme TARROU : Par rapport à votre question entre collectif et télétravail, sur les retours que je peux avoir à l'échelle de cet échantillon, sur le télétravail, je crois n'avoir que des retours positifs de personnes satisfaites d'avoir un temps de travail en télétravail. Que cela ait une influence sur le collectif, oui, cela paraît indiscutable. Pour autant, peut-être pas maintenant, mais lors des années de la pandémie, il y a énormément de groupes qui se sont créés à travers WhatsApp, Zoom. Il y avait, particulièrement en 2020, un nombre d'échanges qui était vraiment

impressionnant. Pourtant, tout le monde était très loin les uns des autres. Mais cela, c'était une situation exceptionnelle.

Aujourd'hui, par rapport à ce que suppose un collectif, ce que peut empêcher le télétravail, ce sont tous les échanges informels qui peuvent remplir les moments où l'on n'est pas plongé dans la réalisation d'une activité, quelle qu'elle soit. Après, peut-être que certains agents ont suffisamment de liens pour maintenir certains échanges hors travail. Cela, je ne le mesure peut-être pas assez. Je ne me sens pas du tout critiquée, mais je ne peux pas être plus précise.

Effectivement, la question sur l'échantillonnage de 54 personnes, c'est une bonne question. Pour moi, il y a deux axes de réponse en particulier. Le premier, effectivement, il y a un pourcentage beaucoup plus de managés que de *managers*. Maintenant, *manager*, cela va être le cadre de proximité comme le directeur. Il y a aussi beaucoup de métiers et j'en reçois. Ce sont des personnes qui traversent elles aussi des difficultés. Maintenant, qu'il y en ait moins, cela paraît logique parce que j'imagine que si on calcule le nombre de salariés et le nombre de personnes de l'encadrement, on pourrait faire un petit calcul, on doit peut-être être dans les proportions représentatives.

Au-delà de cela, la deuxième idée qui, pour moi, compte aussi – je l'ai souvent écrite – c'est qu'une personne qui vient d'un service parle pour elle-même, mais souvent aussi pour le service, ce qui, en psychologie du travail, s'appelle les salariés sentinelles. C'est-à-dire que tout le monde dans un service ne va pas avoir la même aptitude à parler, à dire les difficultés traversées par elle et par ses collègues. Parfois, il y en a une ou deux qui peuvent être plus à l'aise dans cette démarche. Elle vient en son nom propre, mais ce qu'elle décrit concerne de nombreuses personnes. C'est pour cela que, parfois, je sens bien que ce n'est pas que le cas d'une personne dans un service, mais que cela peut refléter une problématique beaucoup plus large.

M. ARNAUD, Direction : Si je puis prolonger la question de Monsieur GIAMBIAGGI, il n'en demeure pas moins que les gens que l'on vous adresse ou qui s'adressent à vous, au départ, ressentent un besoin d'accompagnement que l'on ne va pas forcément retrouver dans l'ensemble du collectif de travail. Est-ce que là, il n'y a pas un biais sur les représentations qu'elles peuvent avoir, le sentiment de mal-être qu'elles peuvent avoir aussi ? Est-ce que cela ne donne pas une vision un peu biaisée de l'ensemble du collectif et des constats que l'on peut tirer ?

Mme TARROU : Je ne pense pas que les personnes qui viennent consulter, qui font la démarche de venir, soient des personnes – je prends des choses qu'on peut lire souvent – « fragiles ». Je ne le pense pas. Il y a des personnes qui viennent parce qu'il peut y avoir des failles personnelles et qui ont été bousculées par un événement. Mais je pense aussi que ceux qui viennent, c'est également parce que ce sont des personnes très concernées par le travail. C'est plutôt, me semble-t-il, des personnes qui souffrent parce qu'elles se sentent empêchées dans leur travail. Et d'ailleurs, le cœur de la consultation, ça va être – j'essaie, c'est l'objet de mon intervention ici – de rester sur le travail, avec le lien subjectif au travail, etc. Mais c'est d'abord ça. Après, s'il y a des failles qui ont été sollicitées et sont douloureuses, je vois si je peux faire quelque chose. Mais voilà, je pense à ça.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On va prendre à deux voix la question sur ce qu'entend faire la Direction de ces éléments. D'abord, vous avez rappelé en introduction que

cette prestation de consultation a été mise en place sur la base d'une volonté de la Direction parce que, d'une part, cela constitue un élément d'accompagnement des salariés pour ceux qui en ressentent le besoin, qui est offert par l'entreprise, mais aussi parce que ces éléments de rapport qui remontent nous permettent d'alimenter différentes réflexions ou plans d'actions que nous souhaitons mener. C'est donc une source d'information parmi d'autres. C'est une source de remontée parmi d'autres.

Vous l'aviez quand même rappelé, Madame TARROU, qu'un certain nombre d'éléments vont plus jouer sur des facteurs d'ordre individuel, sur lesquels on ne va pas pouvoir forcément agir parce que cela va relever de la perception de la personne, et d'autres qui relèvent plus du collectif. Je me situe plus sur les éléments du point de vue collectif.

Ce que nous souhaitons faire en la matière, nous avons été amenés dans les précédents mois ou précédentes semaines ou précédents jours à l'évoquer sous différents formats, que ce soit dans le cadre de la négociation sur la qualité de vie au travail qui nous a amenés à avoir des échanges sur différentes perspectives que nous souhaitions travailler, tant en matière de risques psychosociaux que sur des leviers en termes d'implication et de participation des salariés, parce qu'il est important de se sentir acteur de son travail – vous l'avez rappelé Madame TARROU –, de sentir qu'on a la possibilité d'influer sur la façon dont on réalise son travail. Cela, on le partage. Ce sont bien entendu des choses qui doivent pouvoir être déclinées dans le cadre d'une organisation existante, dans le cadre d'activités aussi que nous avons la responsabilité de tenir au fil de l'eau. Notre volonté est bien de pouvoir travailler sur ces aspects-là, mais cela ne veut pas dire que nous allons avoir immédiatement un grand débat avec tout le monde. Ce n'est pas faisable en l'état de tout suspendre pour laisser ça.

En revanche, notre ambition – on l'a rappelé aussi à l'occasion de notre Assemblée générale vendredi – est aussi d'aller vers différents travaux un peu concrets qui permettent, in fine, plus de participation et plus d'écoute. Ce sont deux choses complémentaires, l'écoute des salariés sur des processus d'écoute interne de remontées qui se traduiront par différents champs d'action. Cela peut être sur des thématiques précises, cela peut être sur des orientations sur des problématiques quotidiennes des salariés. Et plus de participation, nous l'avons fait aussi dans le cadre des ateliers du projet d'entreprise, pour que les personnes puissent contribuer à des éléments d'évolution de leur environnement de travail ou de leur activité dans le cadre d'axes stratégiques portés par l'entreprise. On l'a fait à travers les ateliers. Je ne sais pas si vous le saviez, Madame TARROU. Nous avons quand même un certain nombre de salariés qui ont participé. On entend continuer à le faire. Ce n'est pas quelque chose de *one-shot*. Il n'y a pas d'effet d'annonce, mais cela a vocation à se décliner ensuite au fil de l'eau.

Les éléments que vous remontez, globalement, pour nous, il n'y a pas d'éléments de découverte majeurs. Ce sont des choses qui nous sont déjà remontées, parce que nous avons aussi un autre dispositif, qui est la cellule d'écoute RH, qui peut intervenir et qui nous permet d'être en écoute d'un certain nombre de choses de la part des salariés. On se rejoue sur un certain nombre d'éléments de constat. Ensuite, l'objectif est de pouvoir continuer à y travailler, et notamment sur la dimension contributive, participative, avoir cette prise. Tout ne peut pas venir de la Direction en termes de normatif. Par contre, c'est la responsabilité de la Direction de faire en sorte que les personnes puissent s'emparer des leviers qu'elle propose pour qu'elles puissent avoir le sentiment de plus contribuer au travail.

Après, en l'occurrence, vous avez eu 54 salariés, mais nous en avons aussi d'autres sur la cellule d'écoute RH. On n'aura jamais 100 % de personnes qui se sentent bien, puisqu'il y a d'autres éléments qui rentrent en ligne de compte. Nous sommes sur un raisonnement beaucoup plus global sur l'ensemble des effectifs. Nous sommes aussi attentifs à prendre cette température au niveau global. On a conscience que, de toute façon, d'année en année, les éléments que vous remontez continueront à être des éléments qui sont remontés par des personnes qui se sentent mal par rapport à des situations. Cela ne nous empêche pas de souhaiter de progresser dans les dispositifs que nous proposons, qu'ils soient similaires à ceux que l'on a proposés par le passé ou qu'ils soient un peu plus innovants.

M. MARQUES, CGT-FO : Si vous me permettez un petit commentaire par rapport à ce que vous venez de dire, je pense que vous sous-estimez la situation globale. Vous avez oublié de mentionner que les organisations syndicales reçoivent également beaucoup de personnes. Je ne sais pas si mes collègues corroboreront, mais depuis que je suis engagé auprès de Force Ouvrière, cela fait maintenant 12 ou 13 ans, je constate une très forte augmentation des gens qui viennent nous voir en souffrance, et je dis « très forte augmentation ».

Mme LEBERNADY, CFTC : Je rejoins Monsieur MARQUES sur ce retour. Sur la page 8, on parle de l'entretien annuel et de comment il est perçu par les agents. Je pense aussi que c'est quelque chose sur lequel vous devez plus travailler ou communiquer. Je ne sais pas, mais en tout cas, il y a quelque chose à faire dessus. Je ne sais pas s'il a été remonté. En tout cas, nous n'avons pas eu l'occasion d'échanger dessus, parce qu'il est plus perçu comme un entretien d'infantilisation. C'est plus une appréciation de la personne que des compétences. Cet entretien n'est donc pas assez connu ou mal connu ou mal compris. Il faudrait peut-être revoir aussi les procédés ou les échanges. En tout cas, c'est une chose sur laquelle il serait bien d'avoir un champ de réflexion.

Mme DUCHER : Sur l'entretien annuel, de façon générale, c'est quand même rarement un moment agréable d'être évalué, à tout niveau. L'évaluation, de toute façon, par principe, ce n'est pas forcément hyper agréable.

Sur la partie de l'accompagnement, de comment les choses se passent dans l'entretien d'évaluation, ce dernier n'a pas vocation à porter des jugements de valeur sur les personnes. Il a vocation à évaluer des compétences. Mais même les compétences, c'est très sensible, parce qu'une compétence reste une émanation de la personne. Savoir-faire ou savoir quelque chose ou avoir tel ou tel savoir-être, même si ce n'est pas un jugement de valeur, cela reste une évaluation de quelque chose qui émane de la personne. De toute façon, si l'évaluation portée est négative, il y a de la négativité dans cet exercice.

Je rappelle que cet exercice est une obligation légale qui souvent, malgré tout, n'amuse pas plus les *managers* que les *managés*, pour être tout à fait transparente. En tant que Direction, c'est un sujet sur lequel, chaque année, nous accompagnons les managers. En 2023, nous avions réalisé un séminaire des managers dédié à cette thématique avant l'ouverture de la campagne, justement pour bien recalibrer les choses, rappeler ce que sont les évaluations, qu'une évaluation n'est pas un jugement de valeur, que l'on ne juge pas une personne, que l'on va apprécier si une compétence est détenue ou pas et qu'un objectif doit être évalué de façon objective et pas à la tête du client, etc.

Nous avons consacré beaucoup de temps à toutes ces choses l'année dernière. Cette année, nous avons réorganisé des ateliers auprès des *managers*, etc., donc c'est un sujet qui n'est pas laissé au hasard. C'est un sujet dont on a bien identifié qu'à tous les niveaux – y compris pour les *managers* qui, je le rappelle, sont aussi *managés* à tous les niveaux – c'est un sujet qui est loin d'être laissé au hasard, mais qui, déjà dans son principe, est difficile parce que vous mettez deux adultes dans cette position où l'un est contrôlé. C'était vos mots, Madame TARROU, il y avait une histoire de bon point. Oui, on va dire « *acquis* » ou « *pas acquis* », comme on vous le dit à l'école, donc dans son principe, de toute façon, c'est un exercice qui est difficile pour tout le monde. On le sait. On essaie de l'accompagner au mieux, mais comme l'évaluation des compétences emporte aussi un certain nombre de conséquences, et notamment en termes de télétravail, en termes d'évolution professionnelle, en termes de diversification des activités, en termes de besoin de formation ou pas, on a l'obligation de le faire et d'être extrêmement rigoureux et pas complaisants dans les évaluations de compétences, parce que si, à l'occasion de l'entretien annuel, le *manager* ne dit rien ou, par complaisance, ne veut pas dire les choses franchement et que derrière le salarié postule sur un emploi et qu'on ne le prend pas. Lui, il croit que tout va bien alors que ce n'est pas le cas, ce n'est pas non plus satisfaisant.

C'est un exercice qui est difficile, on le sait, on essaie de l'accompagner au mieux, mais ce sera, j'en ai peur, toujours difficile.

Mme HAMMOU, CGT-FO : J'ai une question à Madame DUCHER par rapport aux entretiens d'évaluation. Vous disiez que ce n'était pas facile pour l'évaluateur et pour l'évalué. On se rend compte qu'il y a de plus en plus souvent des commentaires sur le savoir-être d'un agent.

Je pars du principe que s'il y a un problème relationnel et que l'on vient dire à l'agent « il y a un problème relationnel, tu n'arrives pas à t'intégrer dans une équipe, il n'y a pas de cohésion », je pense que le responsable a aussi une part de responsabilité. Peut-être que les actions n'ont pas été mises en œuvre pour qu'il y ait une cohésion d'équipe. On a de plus en plus de personnes qui se retrouvent avec des phrases sur leur EAEA, alors que ce sont des personnes qui ont sensibilisé leur encadrement et que l'encadrement n'a rien fait.

L'encadrant a aussi un EAEA. Quand, dans ses agents, il y a des personnes qui n'ont pas de savoir-être, est-ce qu'il est tenu pour responsable en disant « écoute, tu as des agents où ça se passe mal, il y a un manque de relationnel, mais qu'as-tu fait pour y remédier ? Y a-t-il eu des plans d'action ? » Souvent, ça arrive dans plusieurs services, ce sont des personnes qui travaillent bien, à qui on n'a rien à reprocher à leur travail, mais ils travaillent dans un groupe de quatre ou cinq personnes et il se retrouve avec des phrases où on leur dit qu'il y a un problème de relationnel. Ce sont des personnes qui ont fait remonter à plusieurs reprises qu'il y avait des choses qui n'allait pas, et le souci est que le responsable n'a pas fait le nécessaire. Je trouve que c'est trop facile de mettre sur un EAEA que l'on manque de savoir-être, alors que la personne qui se retrouve en souffrance a alerté sa hiérarchie, et que sa hiérarchie n'a pas fait le nécessaire.

Mme DUCHER : Vous posez deux questions. Vous dites d'une part, « est-ce que l'encadrant est tenu pour responsable de la cohésion de son équipe ? » Oui, parce que c'est une des compétences attendues des encadrants. Je ne connais pas les référentiels par cœur, mais une des compétences attendues des *managers*, c'est bien sûr d'assurer la dynamique d'équipe, la cohésion d'équipe. Donc oui, et en même temps, chacun est aussi responsable de l'ambiance

de travail dans son secteur. Ce qu'a quand même dit Céline et que je partage complètement, c'est que la Direction n'est pas la fée Clochette. Elle n'a pas dit cela, pardon, c'est moi qui le dis. C'est mon interprétation. Moi, je le dis, la Direction n'est pas la fée Clochette, c'est-à-dire que le collectif, c'est une somme d'individus, et chacun doit faire sa part. L'ambiance de travail, la motivation d'une équipe, le collectif de travail, ce n'est pas quelque chose qui se décrète, c'est quelque chose qui peut être et qui doit être favorisé par l'encadrant. Ça, c'est sûr, mais l'encadrant tout seul ne peut pas le faire.

Donc, oui, chacun est aussi responsable du comportement qu'il a vis-à-vis de ses collègues, de l'implication qu'il met, de la tête qu'il a quand il dit bonjour le matin ou qu'il ne dit pas bonjour, parce qu'il y a certaines personnes qui ne disent pas bonjour, des encadrants aussi et des non-encadrants. Ça, c'est de la responsabilité de chacun. C'est la première chose, tout le monde est responsable, l'encadrant aussi.

La deuxième chose, c'est que vous dites « on voit ça dans les EAEA ». Ce sont des compétences qui sont attendues de tout le monde, d'avoir un savoir-être de vie collective, donc c'est normal de le voir. Après, comme tout ce qui est écrit dans un EAEA, ce n'est pas supposé être à la tête du client, donc si on écrit « until a des difficultés d'intégration », « until ne s'inscrit pas dans le collectif », en toute logique, ça doit s'appuyer sur des éléments objectifs et factuels, sur des exemples de moments où la personne n'a pas été en solidarité avec son collègue qui avait un souci, n'a pas voulu aider until, n'a pas dit bonjour, etc. En tout cas, ce ne sont pas des choses qui doivent être écrites gratuitement, et ce n'est pas écrit dans tous les EAEA, donc si c'est écrit dans certains EAEA, c'est probablement qu'il y a quand même des éléments factuels qui viennent appuyer ces choses-là.

Mais je vous confirme que cela fait partie des choses attendues. Cela ne suffit pas de connaître par cœur la législation AT, parce qu'on n'est pas juste des machines chez nous. Donc, cela fait partie aussi des éléments attendus, le savoir-être, surtout en ce moment.

Mme TARROU : Juste un mot par rapport à cette question de l'évaluation. À vous écouter, on oublie que l'évaluation du travail, telle qu'elle est conçue aujourd'hui par des entretiens annuels, n'est pas si vieille que cela. Cela a dû démarrer petitement dans les années 80 et c'est devenu une institution en soi. Mais ce qui me paraît important, c'est de se souvenir que, bien sûr, c'est une personne qui effectue le travail, mais l'évaluation, normalement, doit porter sur le travail réalisé, pas sur la personne. Alors, comment elle l'a fait, oui, mais pas sur la personne, plutôt sur le travail réalisé et sur les écarts qui peuvent exister entre le travail qui est demandé et le travail qui est fait. Ce n'est pas la personne, pour moi, qui doit être au centre des entretiens, mais le travail. De ce côté-là, ce n'est pas propre à la CPAM. Le passage de l'évaluation du travail à un peu plus de l'évaluation de la personne et de ses compétences se retrouve, mais je trouve qu'il serait bien de le résituer et de le recentrer, surtout dans d'autres structures.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Le travail est une résultante de l'ensemble des éléments de compétences qui vont être mobilisés. C'est le travail que l'on évalue in fine, mais si, par exemple, la réalisation du travail – ce qu'évoquait Alice DUCHER tout à l'heure – se fait dans un cadre sans aucune solidarité avec ses collègues, dynamique avec ses collègues, etc., le travail qui va être réalisé n'est pas satisfaisant en tant que tel puisqu'il ne va pas permettre à l'organisation d'avoir la dynamique pour suivre. On n'est pas tous isolés. Je pense qu'on dit la même chose, mais ce travail réalisé, nous l'évaluons à travers un certain nombre de compétences qui vont être mises en œuvre par la personne pour permettre de réaliser ce travail.

Mme TARROU : L'entretien en lui-même me paraît devoir porter sur le travail et toute la façon de travailler n'a peut-être pas à attendre non plus l'entretien annuel.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Bien sûr. On rappelle que l'entretien annuel, c'est un entretien minimum annuel. C'est une obligation minimale, mais généralement, il n'est pas de bon ton de découvrir un certain nombre de choses à l'occasion de cet entretien. Cela fait aussi partie des éléments de recommandation et d'accompagnement que l'on fait, en expliquant que le but n'est pas de sortir plein de *scoop* au moment de l'entretien annuel, mais d'avoir régulièrement des échanges avec les salariés individuellement ou collectivement selon les besoins et de faire en sorte de construire cela tout au long de l'année. L'entretien annuel est juste un jalon obligatoire de passage, mais cela ne veut pas dire que c'est le seul, bien entendu. Merci pour la précision.

M. MARQUES, CGT-FO : J'ai une appréciation différente sur l'entretien d'évaluation par rapport à ce que vous avez expliqué, Madame DUCHER. Effectivement, ça fait plaisir, ça ne fait pas plaisir. On subit des évaluations depuis qu'on est enfant. Le fait est que l'impression que j'ai, c'est que le sentiment d'infantilisation ressenti à l'entretien annuel d'évaluation est quand même quelque chose de relativement récent. Madame TARROU, vous confirmerez ou infirmerez, mais j'ai quand même l'impression que c'est une évolution qui est sur les quelques dernières années. Je n'avais jamais entendu ce genre de reproche fait à l'entretien d'évaluation auparavant. Je me pose aussi la question de comment l'entretien est mené et je mets ça en lien avec le nombre parfois effarant d'entretiens que certains cadres ont à faire, qui me paraît très exagéré et une extrême pénibilité pour eux pour s'en sortir dans ce contexte et même parfois garder complètement leur lucidité par rapport à la charge de travail qui est absolument monumentale.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : J'ajoute qu'il y a en effet une assez grande disparité suivant le *manager* au regard du nombre de personnes qu'elle *manage*. Cela peut poser des problèmes, à mon sens. En effet, le télétravail fait que l'on voit moins le *manager*. Quand on est chez soi, on peut l'appeler, etc. Et des fois, quand on est sur site, c'est le *manager* qui est en télétravail. Quand on est en *flex office*, le jour où les deux personnes sont sur site, elles ne vont peut-être même pas se croiser.

Ce que je voulais ajouter, c'est autre chose. Il y a une réorganisation de la PFS qui fait qu'il va y avoir énormément d'agents qui vont faire quasiment 100 % de téléphone. Vous devez connaître un peu ce service, j'imagine, Madame TARROU. Je ne sais pas si vous vous souvenez, Madame TARROU, que l'on avait fait une petite réunion – vous aviez dû en faire quelques-unes comme ça –, un petit module émotion avec Catherine GRISCELLI. J'avais participé et c'était vraiment très bien. J'aimerais bien préconiser à la Direction de faire ça. Pendant une demi-journée, on était cinq ou six agents de la PFS. Vous étiez présente et on a discuté essentiellement des appels difficiles, parce que la PFS est amenée à gérer des appels difficiles. J'aimerais bien demander à la Direction de remettre en place cela.

Mme TARROU : Effectivement, quand j'évoquais des travaux de groupes, il y avait le travail qu'on avait fait avec le PAD, mais il y avait effectivement ces groupes à la PFS, avec Catherine GRISCELLI, avec pour objectif d'aider les agents à apprendre autant que possible comment mieux gérer les émotions fortes que les appels peuvent générer, selon les types d'interlocuteurs ou de problématiques qu'ils ont au téléphone. Je crois que c'était un format d'à peu près deux

heures et un petit groupe de quatre ou cinq personnes, plus le cadre, Catherine GRISCELLI et moi.

Elle avait procédé à des évaluations sur les retours du bénéfice que ça avait. Je dois avoir ces documents, si jamais ils vous intéressent, si votre idée est représentée. Si vous avez besoin d'informations sur ça, je dois avoir gardé à peu près tous les documents.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je pense qu'on a fait le tour de vos questions. Merci beaucoup, Madame TARROU, pour votre présence sur cette présentation du bilan. Je vous propose de passer au point suivant qui est un point de situation post déploiement de Pléiade.

Point 7 : Point de situation post déploiement Pléiade.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Au moment de la présentation du projet Pléiade, nous avions pris l'engagement de revenir vers vous six mois après ce déploiement pour faire un premier bilan qui n'est bien sûr pas définitif, mais qui permet un peu de se repositionner par rapport aux éléments de prévision et au réel que nous avons constaté. Nous accueillons Lisa CEGLIE pour la présentation de ce point.

M. ARNAUD, Direction : Vous avez pu voir dans la note que nous avons repris les mêmes données qui nous avaient permis de faire la projection de ce qui allait se passer. À six mois, cela nous permet de voir ce qui s'est produit. Lisa, quelques constats sur la note avant de prendre les questions ?

Mme CEGLIE : Bonjour à tous. Effectivement, la note, comme le disait Sébastien ARNAUD à l'instant, a vocation à reprendre les éléments, notamment d'estimation que l'on avait fait avant le déploiement, afin de vérifier la conformité ou pas des estimations, notamment sur la partie volumétrie des flux conservés et cédés, et la partie ETP qui fait partie du projet. Après, il y avait quelques précisions sur le projet.

Comme nous l'avons dit, deux présentations précédentes avaient été faites, en mai 2023 et en juillet 2023. Nous sommes en juin 2024, donc à plus de six mois après le déploiement puisque nous sommes partis dans le projet en novembre 2023, très exactement le 8 novembre pour les flux de Diadème et de Synergie. Sur la partie des flux, nous avions estimé que 53 % des flux seraient conservés à Créteil et 47 % seraient cédés à Nice. Sur le schéma qui vous est mis à disposition en page 2, nous voyons que la proportion était plutôt bonne, puisqu'aujourd'hui, nous sommes à 52 % de flux conservés à Créteil et 48 % de flux cédés à Nice.

Nous vous avons également remis la volumétrie exacte des plis. Nous avions estimé, avec nos flux de l'année dernière, qu'en totalité, nous conserverions un total de 915 947 plis pour l'année 2024. Si on lisse nos chiffres avec les premières données, sur l'année 2024, on serait à 907 426 plis, donc il y a un delta de 10 000 plis, ce qui est plutôt conforme.

Nous avons également indiqué, parce que nous n'avions pas forcément de visibilité là-dessus lors du démarrage du projet, la volumétrie des Inverso. L'Inverso, ce sont les pochettes qui vont faire Nice-Créteil pour tous les flux qui ne sont pas dans le périmètre de Pléiade. Ce sont les flux qui ne sont pas dématérialisables, de type carte vitale ou carte AME, qui ne passent pas dans un scanner, ou des plis qui auraient dû être normalement adressés à Créteil via l'adresse

hors dérivation. Cela concerne majoritairement les flux des professionnels de santé avec leurs pièces justificatives. Ce que vous voyez à travers le tableau au début de la page 3, c'est que le nombre de pochettes est bien plus important que l'objectif. On nous avait prévenus de cela, mais nous ne savions pas dans quelle mesure nous aurions beaucoup de pochettes Inverso. S'agissant d'une grosse caisse comme Créteil, on est dans des proportions assez similaires à ce que peut connaître, par exemple, Bobigny qui est aussi rattaché à la PFE de Nice. C'est bien en nombre de pochettes, à savoir qu'une pochette égale trois kilos.

Nous vous avons également mis – parce que cela nous semble intéressant, car cela donne de la visibilité sur ce que nous essayons de mettre en place pour réduire ce flux de pochettes Inverso – ce sont les proportions de pièces justificatives adressées à l'adresse HD et celles qui ne sont pas adressées à l'adresse HD, puisque c'est finalement la majorité des flux de ces enveloppes Inverso. Entre octobre et avril, nous avons suivi cette proportion avec ces deux adressages. On tend à augmenter la part des PJ adressées avec la bonne adresse HD. Néanmoins, on ne fait pas des miracles en quelques mois, donc on a tout un travail qui est encore en cours avec l'objectif de relever les numéros des professionnels de santé, leurs noms, pour pouvoir faire des campagnes d'appel beaucoup plus ciblées, puisque jusqu'à présent, on a fait des campagnes de communication un peu généralistes via des campagnes de type Flash Info.

Ensuite, pour la partie ETP, nous avons repris la même architecture que ce qui avait été présenté l'année dernière, c'est-à-dire qu'on s'appuie à la fois sur les données issues de Oscarr et les données issues de GRH. Il y a un léger delta, mais qui s'explique en fonction du mode de calcul de l'ETP, selon qu'on est dans Oscarr ou dans GRH. Sachant que là, on est sur le processus flux entrants qui inclut le FENTI, mais pas que, dans Oscarr, en 2023, on avait 68 ETP qui étaient dédiés au processus de flux entrants. Sur les trois premiers mois de l'année 2024, on est à 58,37 ETP. Donc, il y a une baisse.

Quand on focalise plus spécifiquement sur le FENTI, on passe de 54 ETP en 2023 dans Oscarr, à 45,41 ETP en 2024. Vous avez le détail également de cette répartition du processus de flux entrants que l'on avait présenté, selon les services et selon les directions. Vous voyez donc qu'il y a bien une baisse.

Pour ce qui concerne GRH, cette fois-ci, on est vraiment sur le service et non pas sur le processus de flux entrants. Le FENTI comptait 50,08 ETP en mai 2024, alors qu'on était à 68,33 ETP en 2023. Là encore, il y a une baisse entre 2023 et 2024, ce qui est logique compte tenu de la perte d'une partie des flux papier.

On a repris également le détail – comme on l'avait fait la fois précédente – des pôles d'activité au niveau des flux entrants, pour voir dans quelle mesure notre estimation était conforme. Ce qu'on peut remarquer, c'est que globalement, il y a une baisse du temps d'activité sur les différentes activités du FENTI, sauf pour certaines d'entre elles, notamment sur tout ce qui va être flux dématérialisé par Nice. En dématérialisant les flux à Nice, il y a tout un travail de préparation qui n'est pas fait et que nous faisions avant localement. Donc, de fait, un flux qui va être dématérialisé à Nice va être un peu plus long à traiter qu'un flux dématérialisé à Créteil. C'est ce qui peut expliquer cette hausse sur la partie indexation. Je trouve que c'est un élément qui est intéressant parce qu'on savait que l'indexation serait un peu plus longue. Après, on n'avait pas forcément idée de comment ça allait se passer. Ce sont donc quand même des informations qui sont intéressantes dans le déploiement du projet.

On a également reporté les activités du processus de prestations en nature. Là, en revanche, on a une vraie baisse et on se rend compte que dans la plupart des flux entrants que l'on reçoit, on a beaucoup de flux entrants de type prestations en nature qui sont directement envoyés à Nice, donc forcément une baisse de l'activité.

Deux mentions pour information sur les tickets de contact PFE qui sont ni plus ni moins des portails SAM avec la PFE. On vous a reporté la volumétrie des tickets qui avaient été faits depuis le démarrage de Pléiade, en vous indiquant aussi ce qui a été relevé dans le cadre de l'audit, puisque chaque année, les PFE mandatent leur caisse cliente sur deux semaines pour relever la totalité des erreurs, permettant de fiabiliser l'indicateur de qualité du traitement réalisé par la PFE. Pour nous, cela s'est déroulé du 22 avril au 3 mai, avec 64 erreurs de GED, 124 erreurs de processus, 9 erreurs d'organisme, mais finalement, ces erreurs représentaient moins d'un pour cent de la totalité des flux traités par Nice, donc nous étions sur une qualité conforme au référentiel Pléiade.

Un dernier point sur la comitologie de Pléiade. On l'avait évoqué en disant que dans le cadre de ce partenariat avec Nice, on a des comités qui se tiennent deux fois par an pour faire le point sur les actualités et éventuellement revenir sur des questions de fond en lien avec Pléiade. Le comité se tenait ce matin même.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci beaucoup pour cette synthèse. Nous allons prendre vos questions.

M. ROUCHAUD, CFTC : Merci pour cette synthèse. Le sentiment qui domine parmi les agents, c'est quand même un peu la déception. Je crois que c'était Madame HAKKAR qui disait que finalement, c'est une bonne chose que Créteil n'ait pas été retenu dans le cadre de cette mutualisation Pléiade. Au final, les agents se retrouvent dans un endroit plus exigu, avec des flux en plis toujours aussi importants et avec moins d'effectifs parce qu'il y a moins de CDD qu'avant. Au final, il y a beaucoup d'amertume là-dessus.

Il y a aussi des questions pratiques. Vous allez me dire qu'ils ne pourront pas faire autrement. Boissy est arrivé ce matin, je crois. Ils ont vu qu'ils partageaient leurs toilettes avec Boissy, vous allez me dire que ce n'est pas très grave, mais des fois, il peut y avoir des embouteillages. Un toilette, c'est un peu léger pour deux pôles, je trouve.

Il y a aussi d'autres questions. Certains agents se retrouvent à indexer toute la journée. Il faut savoir que faire l'indexation toute la journée, ce n'est pas passionnant. Il faut se mettre à la place de ces agents. Certes, cela a permis le télétravail, c'est un plus, mais j'aimerais bien que des actions soient mises en place pour encourager les agents à postuler dans le service, pour essayer qu'ils ne signent pas pour faire de l'indexation pendant 20 ans. Tout le monde vous le dira, ce n'est pas passionnant de faire de l'indexation toute la journée. Il y a donc des actions de ce genre à mettre en place.

Il y a aussi des questions logistiques concernant le parking. Il y a des agents que l'on a changés de parking à la dernière minute pour mettre les agents de Boissy. C'est un peu indélicat et cela va faire des histoires. C'est lié, ce sont des agents du FENTI qui avaient une place au Cristolien et qui, finalement, ont été délocalisés ailleurs.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On répondra sur ces éléments-là, mais on va avancer sur le sujet de Pléiade en particulier.

M. ROUCHAUD, CFTC : Je suis désolé, les agents avaient une place au Cristolien. C'est lié.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Première question à la page 3. Entre les deux graphiques, il est indiqué par rapport aux professionnels de santé qui n'ont pas encore pris l'habitude et le pli de correctement utiliser la bonne adresse par rapport au reroutage entre Nice et Créteil, qu'il y aurait donc une dernière étape pour vraiment les contacter en direct, prendre attaché directement auprès d'eux pour les sensibiliser et rectifier leurs pratiques d'envoi de courrier. J'aimerais savoir quel service fera ce contact direct à chaque professionnel. Est-ce que cela va être les DAM ou le FENTI lui-même ? Qui va le faire ? Quand cette dernière étape est-elle programmée ? Est-ce que c'est encore dans six mois ? Avez-vous recensé ces professionnels de santé vers qui il va falloir aller directement prendre attaché, les appeler et leur expliquer les bonnes pratiques postales ? Si, sur le territoire, tous PS confondus, toutes catégories confondues, il faut en appeler 36 000, cela va être compliqué. S'il y en a seulement 150, ce sera plus simple. Combien y a-t-il de professionnels à contacter, s'il vous plaît ?

Ensuite, question un peu plus généraliste sur la situation du point de l'évolution Pléiade. On est à l'heure actuelle en pleine campagne des entretiens d'évaluation. Est-ce que les agents, grâce au tremplin de l'EA, font remonter des choses, ont des choses à dire sur Pléiade ? Si c'est le cas, est-ce qu'entre vous, au niveau de la Direction, vous en prenez acte pour faire des réunions de service, pour évoquer ces soucis qu'ils font remonter grâce aux EA ? Si ce sont des anomalies récurrentes, est-ce qu'on pourrait avoir un retour ? Plus généralement, est-ce que nos assurés continuent à se plaindre des pertes de courriers ? Merci.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : J'imagine que la PFE de Nice, ça doit être quelque chose. Est-ce que vous étiez au comité de pilotage ce matin ? Oui, en visio. Vous n'étiez pas à Nice ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Elle ne se téléporte pas encore. Ça, c'était dans le quiz de vendredi, mais on n'a pas encore mis la téléportation en place.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Savez-vous combien de CPAM ils gèrent ? Savez-vous combien de courriers ils ouvrent ? Quand on nous avait présenté le projet, on nous avait parlé de la quatrième GED. Dans la quatrième GED, normalement, il y a les courriers qui sont partis à Nice pour les syndicats. Où sont nos courriers ? Il n'y en a pas ? On recevait des courriers. On n'a pas forcément donné l'adresse hors dérivation à toutes les personnes qui nous envoyait des courriers donc en théorie, dans la quatrième GED, en tout cas, c'était prévu comme ça, il y a des courriers adressés aux syndicats. On n'est jamais revenu vers nous par rapport à ça. J'aimerais bien qu'on nous dise. S'il n'y en a pas, ce serait très étonnant, parce qu'on en recevait, pas énormément, mais régulièrement, on recevait des courriers. J'imagine qu'il y a des courriers qui sont partis à Nice.

Les courriers qui partent à Nice, savez-vous comment ils sont acheminés ? Est-ce que c'est un train postal ? Est-ce que c'est un camion ? C'est La Poste, j'imagine. Comment La Poste fait-elle le trajet Paris-Nice, s'il vous plaît ?

J'ai lu dans une lettre réseau qu'à terme – c'est dans quelques années, mais je pense que c'est prévu pour la COG suivante – tout partirait à la PFE. Est-ce que vous pouvez me confirmer cela ? C'était écrit dans la lettre réseau relative au *flex office*. Vous voyez de laquelle je parle. C'est précisé, à un moment, dedans, donc je voudrais la confirmation ou pas. Ce sont des prévisions sur la prochaine COG, donc j'imagine que ce n'est pas arrêté.

Ensuite, en page 2, « Proportions des flux entre Créteil et Nice ». Que s'est-il passé en mars ? En mars, il y a eu une grande augmentation des flux traités par la CPAM et une grande diminution par Nice. Est-ce que vous avez eu une explication ? Avez-vous pu corroborer cela avec peut-être un événement qui l'expliquerait, s'il vous plaît ?

Ensuite, sur la page 3, l'objectif Pléiade sur l'évolution des pochettes Inverso semble très ambitieux, parce que vous en êtes loin.

Ensuite, trois campagnes de communication ont été menées à ce sujet par rapport aux adresses hors dérivation, et vous dites « des Flashes-infos ». Des Flashes-infos, ce sont des messages dans les genres de comptes Améli pour les professionnels de santé, c'est ça ? Ou est-ce par mail ? n'y a-t-il pas eu, par exemple, une campagne de *mailing* ? Vous attendez un petit peu avant de faire vraiment du cas par cas, si j'ai bien compris. Je suis assez étonné parce qu'il y a quand même encore beaucoup de professionnels de santé qui n'utilisent pas la bonne adresse. Pour les cliniques, c'est très correct, on a de bons chiffres.

Ensuite, le tableau en page 4, je n'ai pas très bien compris, est-ce par rapport à Oscarr et à la rubrique « tri du courrier » ? Je ne sais pas vraiment comment ça se passe dans les autres services, mais nous avons toujours le tri du courrier, et nous avons aussi le tri Pléiade Diadème.

Vous avez une colonne, c'est la somme de temps passé en heures centièmes, donc en centièmes d'heure, et la somme de total ETPR. ETP rémunéré ? D'accord. Pourquoi les ETP rémunérés ne sont-ils pas avec des virgules ? Je ne comprends pas. C'est tout, merci.

Mme DOUIS-MAXI, CFTC : J'aurais aimé savoir, comme Monsieur GIAMBIAGGI, s'il est prévu de céder davantage de plis à la PFE, comme les recommandés, par exemple.

À la page 5, je note qu'il y a un besoin d'ETP de 4,08 en numérisation, mais à ce jour, nous avons quatre scanners qui ne fonctionnent pas forcément correctement. On se retrouve souvent à bricoler avec des petits autocollants pour que ça fonctionne. J'aimerais savoir si nous pourrions avoir des scanners qui fonctionnent correctement afin d'avoir de la qualité.

Il y a deux départs à la retraite prévus prochainement. Est-ce qu'on pourrait céderiser des CDD qui sont là depuis très longtemps ?

Mme HAMMOU, CGT-FO : J'ai deux questions. Ma question rejoint un peu celle de Delphine. J'ai vu qu'il y avait six CDD, cinq qui remplaçaient des agents absents, dont un pour surcroît d'activité. Quel est le devenir des CDD ? Est-ce qu'on va leur proposer un CDI ?

Ma deuxième question concerne la numérisation. Je voulais savoir le délai qu'il y avait entre la date de réception et la date de numérisation d'une pièce. Selon le processus, on se rend compte qu'il y a parfois des écarts assez importants et cela peut engendrer des contentieux. On peut dire à un employeur qu'on n'a pas reçu le questionnaire alors qu'il l'a bien envoyé en recommandé et on s'aperçoit deux ou trois jours après qu'il y a une date de réception sur Diadème au 25 mars par exemple et qu'il n'est numérisé que le 2 avril. Du coup, il l'avait bien envoyé en temps et en heure, mais nous ne l'avions pas. Je voulais savoir si le délai était le même pour tous les processus et avoir le délai moyen de numérisation dès la réception de la pièce.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci. Est-ce qu'il y avait d'autres questions ? On va faire une première salve de réponses.

M. ARNAUD, Direction : Vous avez, Monsieur ROUCHAUD, dans la question, mélangé plusieurs choses. Il y a le fait qu'on a moins recours au CDD. C'est quelque chose qui est objectivé par la note et que l'on avait bien prévu de faire, si vous nous rappelez bien, au départ du projet. On a une charge qui est transférée, que l'on avait bien calibrée, même si ce n'était pas tout à fait sur les activités. On pensait avoir une stabilité sur les frais de santé et en fait, on a eu une grosse baisse sur les frais de santé. On pensait gagner davantage sur les flux entrants, et en fait, un peu moins parce qu'il y a du temps d'appropriation. Ça se compense. Mais rappelez-vous quand même que dès le départ, on avait bien dit qu'on aurait moins de CDD sur cette activité.

Vous évoquez également le fait qu'il y ait une déception sur le fait qu'il y ait moins de place dans les locaux. C'est lié aussi au bureau dynamique et au fait de condenser. Cela va de pair avec le fait qu'on a moins d'agents. On a aussi resserré, sans revenir sur les motivations plus larges du bureau dynamique.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Sur la question du nombre de WC, ce sont des ratios qui sont tout à fait normaux et c'est très suivi. On se situe dans les mêmes ratios que sur l'ensemble du bâtiment. Il n'y a pas d'éléments d'alerte à notre connaissance sur ce point-là. Je n'ai jamais vu personne faire la queue, mais on surveillera. On a toujours accès aux autres, sinon.

M. ARNAUD, Direction : Sur la nature de l'activité, c'est un point de réflexion pour nous. Le fait que l'on ait plus d'indexation, c'est plutôt quelque chose qui, à la base, permet de faire plus de télétravail. Vous nous rappelez que c'était la condition, puisque c'est une activité qui est dématérialisée. Maintenant, sur la diversification des tâches, la diversité de l'activité, c'est une réflexion que l'on a aujourd'hui. Est-ce qu'on est en capacité, demain, de développer d'autres activités à côté ? Nous réfléchissons sur le découpage de nos processus de prestation pour conserver une certaine diversité d'activités et casser un peu les routines que l'on peut avoir sur ces éléments. C'est une chose qui est repérée.

Donc, à côté de l'encouragement de la mobilité, on a tenu un certain nombre d'engagements que l'on avait pris sur le fait d'aider les salariés dans leur projet de mobilité, de faire des séances qui étaient dédiées notamment à la rédaction du CV, etc., on a cette réflexion aussi sur le contenu de l'activité. Je ne sais pas si tu veux compléter, Lisa.

Mme CEGLIE : Oui, cela fait partie de la réflexion. Comme le disait à l'instant Sébastien, sur le télétravail, à ce jour, il est difficile de faire autre chose par rapport à nos activités. Même si ça concerne une minorité d'agents, il y a aussi des agents qui ne peuvent pas faire les autres activités en dehors de l'indexation et du typage. Heureusement, c'est une minorité, mais c'est vrai que ça complique la diversification pour certains d'entre eux. C'est la raison pour laquelle il y a cette réflexion pour avoir vraiment des activités autres, mais il faut aussi que ce soit tenable par rapport à nos engagements de service aussi en tant que service de flux entrants. Cela fait partie des réflexions, mais chaque chose en son temps. Là, on est sur la partie post-Pléiade et on a encore plein de choses à voir.

Sur les pièces justificatives, la question sur qui va faire cette activité de *phoning*, en tout cas de ciblage individualisé. Pour le moment, on n'a pas identifié un service en particulier, mais on a la réflexion. Ce serait soit des profils de type DAM, soit nos profils CPS/CPOS. Ce sont des

profils de métiers assez similaires, avec vraiment une relation privilégiée avec les professionnels de santé.

Sur le recensement des PS, c'est en cours, c'est quand même assez long. C'est tellement long qu'on ne le fait qu'une fois dans la semaine, parce que le faire pour un jour, ça prend deux à trois jours. Donc, on n'est pas non plus sur une exhaustivité pure et parfaite, mais tant mieux, puisqu'on n'aurait peut-être pas les moyens de les appeler tous. Cela fait quand même une masse importante. Il y a aussi la difficulté que le projet Pléiade n'est pas encore déployé sur l'ensemble du territoire. Quand nous avons un PS de Paris, par exemple, qui nous envoie ses pièces, on peut difficilement lui dire « envoyez-nous à l'adresse HD », parce qu'il ne sait pas trop de quoi on lui parle. C'est quand même une difficulté de ce point de vue-là. Déjà, on a identifié une proportion, c'est bien. On fait ce travail de recensement et la prochaine étape sera d'avoir une approche plus individualisée.

Il y avait une question également par rapport aux EA pour savoir s'il y a des retours de la part des agents sur Pléiade, avec des signalements d'anomalies. Sur les EA spécifiquement, non. En tout cas, on ne m'a pas fait remonter, au niveau de l'encadrement, des expressions là-dessus. Néanmoins, dans les réunions de service, systématiquement, il y a des prises de parole, des questions sur Pléiade, ainsi que des propositions sur les flux qui nous restent à traiter. On est donc tout à fait à l'écoute.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On reboucle avec ce que l'on évoquait tout à l'heure. Ce n'est pas forcément le champ de l'entretien annuel que de couvrir ce type de sujets. En revanche, il y a un suivi au fil de l'eau dans le cadre des réunions de service.

Mme CEGLIE : Sur la question des pertes de courriers, je n'ai pas d'éléments objectifs pour dire s'il y en a plus ou moins. En tout cas, c'est un sujet que l'on pourrait explorer, notamment dans le cadre de satisfaction des assurés, parce que cela peut faire partie des motifs qui remontent. Mais là, je n'ai pas d'éléments objectifs qui permettraient de confirmer cela. Après, il est certain qu'en passant à Nice, avec les outils qu'ils ont, les machines qu'ils ont, rationnellement il y a moins de pertes de courriers quand le courrier arrive à Nice que quand il passe à Créteil où c'est quand même plus artisanal que les outils de Nice.

Ensuite, il y avait une question sur la dimension de la PFE.

M. ARNAUD, Direction : Ils ont découpé le nombre de CPAM en quatre PFE, donc ils sont sur une vingtaine de caisses. Après, cela peut être un peu plus ou un peu moins, parce qu'ils ont une réflexion à la fois sur le nombre de caisses et sur la volumétrie des courriers gérés, parce qu'il y a des petites caisses et la CPAM de Paris, ce n'est pas la CPAM d'Ajaccio, par exemple. Je ne sais pas où ils en sont à Nice, mais ils doivent avoir une vingtaine de caisses, parce que Nice est la caisse historique. C'est la première à avoir débuté.

Mme CEGLIE : Sur la volumétrie, la PFE de Nice est calibrée pour traiter 50 000 plis par jour. Elle a encore en monté en charge, puisqu'il faut arriver à une vingtaine de caisses à la fin, mais en tout cas, c'est la capacité de la PFE.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Sauf erreur de ma part, Monsieur GIAMBIAGGI, normalement, pour les courriers des syndicats, c'était comme pour les courriers CSE, c'était via l'adresse hors dérivation, donc cela n'a pas vocation à entrer dans la quatrième GED.

M. ARNAUD, Direction : Ensuite, nous n'avons pas d'informations sur les trajets de La Poste, pour savoir si c'est de l'avion, du train ou du bateau.

Mme CEGLIE : Ensuite, il y avait la question : « Est-ce qu'à terme tout partirait à la PFE ? » et la prévision de la prochaine COG ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Sur la lettre réseau, Monsieur GIAMBIAGGI, merci pour votre lecteur toujours attentif des lettres réseau. Je suis allée fouiller dans mes archives. Il est indiqué que « l'extension des solutions Pléiades aux autres types de documents et aux plis déposés est à l'étude, dans l'objectif d'une mise en œuvre sur la COG 2028-2033 ». C'est donc à l'étude. À ce jour, il n'y a pas d'objectif ni de confirmation. Cela pose quand même un certain nombre de questions sur différents sujets. Venons déjà finaliser la montée en charge de Pléiade. Encore une fois, nous faisons un premier bilan à six mois, mais on le voit dans les éléments que Lisa a soulignés, il y a encore un nombre de choses qui sont en cours d'évolution et de stabilisation. Je pense que ces constats se confirment aussi au niveau national. Il faut arriver à digérer cette première étape avant d'envisager d'aller plus loin. Surtout, il faut que, si on va plus loin, cela ne dégrade pas les processus de traitement et de gestion. Je crois que sur un certain nombre de domaines, il y a d'autres projets aussi en termes de développement d'outils qui sont susceptibles de changer un peu la donne.

Mme CEGLIE : Sur la question de ce qui s'est passé en mars, nous avons reçu en mars plus de courriers que Nice. Néanmoins, l'échelle est assez rapprochée, c'est-à-dire qu'on en a reçu plus, mais pas beaucoup plus. Là, on était à 54 % quand Nice était à 46 %. Ce n'est quand même pas très éloigné des 52 et 48 %. C'est une variation qui est atypique par rapport aux autres mois, mais il n'y a pas d'explication majeure sur cet écart par comparaison aux mois précédents. Ensuite, par rapport aux pochettes Inverso, il y avait la question des communications, notamment avec les flashes-infos au PS. C'est une information qui passe par le compte professionnel. C'était un enjeu, parce qu'il y a une attention des services de ne pas noyer les professionnels de santé dans des mails d'information, surtout qu'ils n'ont pas forcément connaissance de tous les ressorts. Nous leur donnons une adresse assez compliquée. Il y a plusieurs champs à remplir, sinon elle ne fonctionne pas, mais c'est la communication que l'on a adoptée. La prochaine étape, c'est d'avoir une approche un peu plus ciblée, sachant que dans les premiers éléments, ce que l'on voit, c'est que ce sont beaucoup, par exemple, des taxis qui n'utilisent pas l'adresse HD, donc à voir en fonction des typologies de professionnels de santé si c'est plus simple ou pas de leur communiquer la bonne adresse.

Sur la question sur les ETPR dans le tableau de la page 4, le R de ETPR est pour « rémunéré ».

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est le reflet de ce qui est payé, des contrats de travail. Si vous êtes à 80 %, vous comptez pour 0,8 %.

M. ARNAUD, Direction : Ce qui va distinguer l'ETP de production de l'ETP rémunéré, cela va être le contrat de travail. Par exemple, vous êtes à 80 % donc vous comptez comme 0,8 ETPR. En revanche, ce que vous allez déclarer dans Oscarr, c'est le nombre d'heures travaillées et c'est converti. On va comptabiliser 7 heures 48 et cela va être converti en un jour ETP. C'est le nombre d'heures travaillées, donc il peut y avoir un écart. Par exemple, les effectifs du FENTI ne sont pas les mêmes selon que l'on est sous GRH ou sous Oscarr. C'est normal, parce que sur GRH, il ne va pas tenir compte de l'absentéisme. Il va être sur l'ETP contrat de travail et non pas sur l'ETP de production qui est le nombre d'heures passées au processus.

Mme CEGLIE : Sur la question de la cession de pli, la réponse a été apportée par rapport à cette mention dans la LR précitée. Sur le besoin en scanner, sur les ETP, on est à 4,08 et on a quatre scanners, donc 4,08, ça reste quand même proche des quatre scanners. Il faut aussi comprendre que les ETP sont lissés depuis le démarrage de Pléiade, notamment avec nos anciens sept scanners, donc il faut aussi en tenir compte.

Concernant le fonctionnement des scanners, c'est un sujet dont on parle régulièrement, parce qu'effectivement, nous avons des scanners qui sont peut-être meilleurs qu'hier, mais dont on attend encore mieux demain. Systématiquement, on fait le retour en termes de réparation. On fait le lien avec le service informatique, avec le service des achats, notamment quand il y a des pièces à changer. Après, je crois que l'on fait tout ce que l'on peut.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je prends l'alerte. On s'inscrit globalement dans des politiques qui sont nationales, sur le renouvellement des équipements, etc., mais je prends l'alerte.

M. ARNAUD, Direction : Sur les questions de devenir des CDD et de cédéisation possible, il faut que vous gardiez en tête que notre charge de travail, aujourd'hui, n'est pas entièrement figée. La note fait plutôt ressortir que nous avons une dynamique de baisse de la charge liée aussi à l'appropriation des nouveaux processus. Un certain nombre d'agents a changé d'activité. Ils faisaient plus d'activité de tri, par exemple, et font aujourd'hui plus d'activité d'indexation. La nature du travail d'indexation est plus importante aussi parce qu'il nous arrive de moins trier dans des corbeilles qui sont plus larges, donc il y a plus de travail d'indexation.

Nous allons continuer à tenir compte de cette évolution qui va bouger un peu dans le temps pour adapter notre adéquation charge/ressources. Une fois que l'on a dit ça, on voit que l'on a encore des CDD dans le secteur – il y en a six à date – donc il faut que l'on arrive à calibrer notre charge cible, ce qui n'interdit pas de penser que l'on aura des cédéisations qui continueront à se faire au FENTI jusqu'à ce que l'on ait l'effectif cible, hors pic d'activité.

Mme CEGLIE : Sur la date de numérisation, elle est théoriquement la même pour tout le monde, mais elle dépend de la charge ou des compétences des agents. Typiquement, on peut avoir un processus sur lequel on a peut-être un peu moins de compétences et comme par hasard, on a une problématique en termes de présence des agents qui ont cette compétence, donc cela peut dégrader d'une certaine façon le processus. De fait, on n'a jamais la même date sur tous les processus. Il y a aussi des priorités qui sont faites. Par exemple, il y a un sujet avec les PRN, donc on priorise autant que l'on peut les PRN.

Ensuite, le délai, idéalement, c'est soit J, soit J+1, mais il est assez compliqué de le mettre en place. Dernièrement, on avait quelques petits sujets au niveau de notre numérisation. En tout cas, on apporte de la visibilité à tous les secteurs, puisque tous les jours, on communique nos soldes aux responsables des services concernés avec, justement, les dernières dates qui sont numérisées, indexées, préparées. S'il y a des points d'alerte à faire, le responsable de service peut tout à fait revenir vers nous, et cela peut être le cas de temps à autre.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : J'ai gardé pour la fin la question qui est peut-être moins en lien avec le projet, sur les parkings. Simplement, Monsieur ROUCHAUD, il y a deux choses. Il y a les attributions de parkings qui sont parties aujourd'hui. J'imagine que votre question était par rapport à cette actualité, qui prévoit l'attribution des places de parking à compter du 1er septembre. Effectivement, nous avions échangé dans cette instance sur le fait

que nous avons octroyé pendant un an un droit d'accès prioritaire pour les équipes de Boissy au parking du Cristolien pour accompagner leur arrivée sur le site. Nous pouvons avoir un effet de déport de certaines personnes qui ne rentrent plus dans les éléments de priorisation. C'est pour une année que ce sera comme cela. Après, ce sera le retour aux critères de priorisation sans la majoration pour les équipes de Boissy.

En revanche, les personnes continuent à accéder jusqu'au 1er septembre. Nous avons augmenté le *surbooking* sur la période d'aujourd'hui au 30 août puisqu'il y a les congés donc on estime que ce sera absorbable au niveau du parking. Personne ne s'est donc vu refuser un accès au parking aujourd'hui alors qu'il y avait accès avant. C'est dans le cadre de la campagne d'attribution des futures places. C'est un choix que nous avons fait. Nous sommes partis du principe que nous pouvons supporter, sur cette période estivale, d'aller un peu au-delà de ce que nous fixons habituellement comme critères de *surbooking*. Il est possible qu'il y ait de petites tensions certains mardis et jeudis avant que l'on arrive aux congés annuels. Ce matin, tout le monde a réussi à rentrer et nous avons pu ouvrir un accès à un autre parking, en bas. Nous avons réalisé le surbooking sur le parking extérieur. J'attire votre attention sur le fait que, par contre, sur la période de transition, nous avons ajouté cela. Je pense qu'avec la période des congés estivaux, naturellement, il va y avoir des fréquentations moindres, mais nous sommes susceptibles de connaître certaines journées en tension. Il y a un deuxième tour de questions.

Mme LEBERNADY, CFTC : Qu'en est-il des courriers qui sont mal orientés, qui sont descendus alors qu'ils auraient dû rester ici, comme les lettres recommandées, les arrêts maladie d'agents, etc. ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Il me semble que les arrêts maladie d'agents n'étaient pas censés remonter. On nous avait dit qu'ils allaient être détruits.

La note ne parle pas de syndicats quatrième GED, mais on en avait parlé à l'oral, j'en suis persuadé. Dans l'éventualité où qui que ce soit nous envoie un courrier et n'est pas en possession de l'adresse HD, que devient notre courrier ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vais tenter de répondre sur cette chose très hypothétique. Je dis hypothétique parce qu'à ma connaissance, le cas ne s'est pas encore présenté. Je vais tenter de vous répondre, Monsieur GIAMBIAGGI.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Concernant la numérisation, on voit que le besoin en ETP est un peu plus élevé que ce qui était prévu. Au niveau du volume, aujourd'hui, est-ce que cela nécessite que des heures supplémentaires soient effectuées au sein du FENTI par rapport au volume de numérisation qui reste quand même assez important, ou même aussi d'indexation ? Est-ce que cela génère des heures supplémentaires de prévues ou pas ?

Mme CEGLIE : Effectivement, un courrier qui est mal orienté, c'est tout le but de l'Inverso, cela revient chez nous. C'était pour la partie papier. Vous avez parlé des arrêts des agents, c'était la question suivante. Sur les arrêts des agents, une adresse mail a été communiquée, et pour ceux qui n'étaient pas en mesure d'envoyer de façon dématérialisée, l'adresse HD a été communiquée pour permettre le bon acheminement de l'arrêt de l'agent à Créteil, puisque sinon le volet est détruit à Nice.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Les volets trois qui n'auraient pas été envoyés à l'adresse hors dérivation et qui auraient été envoyés à l'ancienne adresse CPAM générique ne

seront pas mis dans les pochettes Inverso, mais seront détruits sur place parce que Nice n'a pas la possibilité d'identifier à quel organisme ils se rattachent, donc ils se retrouvent avec des papiers qu'ils ne savent pas où ventiler. C'est pour cela que nous avons mis à jour sur la note de service que cela ne change pas sur la partie de l'envoi dématérialisé pour l'adresse mail. En revanche, nous avons mis à jour la note de service avec l'adresse hors dérivation, mais la quasi-totalité des personnes utilise l'envoi par adresse mail.

Pour la quatrième GED, je disais que c'est très hypothétique parce qu'à ma connaissance, la situation ne s'est pas présentée, mais j'imagine que si un tel courrier était adressé, la PFE de Nice est en capacité d'identifier que c'est pour Créteil et assez naturellement, ce serait mis au niveau de la 4e GED RH plutôt, j'imagine. Cette 4e GED RH est ventilée au niveau du secrétariat des RH, donc c'est Florence LAKAJZEN qui oriente. À ma connaissance, nous n'avons pas eu encore ce type de courrier, même si la catégorie RH est un peu une catégorie fourre-tout, donc cela peut venir balayer toute une série de choses, mais je n'ai pas eu connaissance de courriers qui étaient à destination de syndicats. Peut-être qu'on ne m'en a pas fait part et qu'on l'a renvoyé directement à qui de droit. Cela se passerait probablement comme ça, mais je ne l'ai pas vérifié.

Mme CEGLIE : Sur les heures supplémentaires, il est vrai que depuis le début de l'année, à deux reprises, si ma mémoire est bonne, on a voulu programmer des HS. Une fois, malheureusement, cela ne tombait pas bien, il y avait une révision des serveurs et donc nous n'avons pas pu faire les HS faute de disponibilité des applications. La deuxième fois, les applications étaient bien disponibles, en revanche, nous n'avions pas le quota d'agents suffisant. Ce n'était pas forcément lié à la numérisation, mais lié un peu à tous les pôles d'activité, en considérant que les HS nous permettraient d'être un peu plus propres dans nos bases. Donc à deux reprises, cela a failli se faire, mais cela ne s'est pas fait.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci beaucoup pour toutes ces questions et pour toutes ces réponses, Lisa. Passons au point suivant, suivi mensuel d'activité des pôles.

Point 8 : Suivi mensuel d'activité des pôles

M. ARNAUD, Direction : Quelques petites informations en suivi des sessions précédentes. Sur la partie téléphone, qui reste une activité sur laquelle on est en difficulté sur le taux décroché cumulé depuis le début de l'année, nous avons eu un rendez-vous avec la CNAM qui a validé ce qu'ils appellent un plan de retour à l'équilibre. Nous leur avons présenté les actions que nous avions mises en place et dont nous avons parlé à l'occasion du dossier PFS Horizon 2025. La CNAM va nous soutenir jusqu'à la fin de l'année à hauteur d'un prévisionnel de six ETP jusqu'à la fin de l'année. On en ressent d'ores et déjà les effets, c'est-à-dire qu'il y a un taux décroché qui s'améliore graduellement depuis deux semaines. On attend la sortie de formation des douze nouvelles recrues en CDI faites au mois de juin.

Le deuxième élément d'information concerne le traitement des exclusions qui sont faites dans le cadre de la problématique rencontrée avec Diapason par la CPAM de Nanterre. Vous vous rappelez, ils ont un solde très important qui a été pris sur les rejets Synergie qu'ils traitent habituellement. Il y en a, pour nous, un peu plus de 13 000 à traiter. On a bien installé une petite cellule dédiée au traitement de ces rejets à hauteur de huit CDD qui ont été embauchés, formés

et qui travaillent sur le sujet. On a eu une première séance de HS ce samedi avec le renfort d'autres secteurs, notamment du PERA et des TMR également, et du FENTI, qui sont venus en appui pour aider à la résorption de ce solde, auquel va s'ajouter la mise en place d'une petite *taskforce* provisoire pour six mois à Paris. Il y a une quinzaine d'agents qui vont être mobilisés à Paris, cette fois-ci pas uniquement pour travailler sur les rejets de la CPAM de Créteil, mais pour travailler sur les rejets observés dans l'ensemble de la région. Nos efforts cumulés à ceux qui sont faits en région devraient permettre de retrouver une situation plus saine, sachant qu'ils sont en train de revenir à l'équilibre sur les flux en entrée du côté de Nanterre.

Le dernier élément concerne les prestations en espèces. On reste dans une situation délicate avec un DJT très ancien sur les prestations en espèces. Toutefois, on commence à avoir un recul des soldes sur les différentes entrées, notamment sur DIADEME un peu doucement, qui est lié aussi à une baisse des entrées, que l'on observe aussi sur les années précédentes, mais on commence à avoir une petite baisse des entrées. Pour autant, on s'attend à un été qui sera assez difficile aux prestations en espèces. Cela reste aujourd'hui la priorité numéro un en termes de soutien, de recrutement, d'entraide interne que l'on peut mettre en place pour aider ce processus. Ce sont les trois petits éléments que je pouvais vous donner.

M. ROUCHAUD, CFTC : Sur le fait que la CNAM va nous dépanner à hauteur de six ETP. Sous quelle forme est-ce que ce sera exactement ? On va nous financer six ETP ou bien six ETP prennent en charge les appels de la CPAM du Val-de-Marne depuis une autre caisse ?

M. ARNAUD, Direction : On est sur un dispositif PHARE. Ce sont des ETP PHARE qui sont dédiés à l'entraide sur une période un peu longue pour nous permettre de recruter, de former et de redresser l'adéquation de charges/moyens pour voler de nos propres ailes. Si on se redresse avant la fin de l'année, ces ETP seront retirés. Cela n'empêche pas la CNAM de nous financer par ailleurs des possibilités de CDD. Mais comme on ne recrute plus de CDD à la PFS.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : D'autres questions ? Non. Très bien.

M. ARNAUD, Direction : Je vais devoir vous quitter. Je vous laisse terminer le CSE.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose donc de passer au point suivant, le dernier point de l'ordre du jour qui porte sur les informations président et secrétaire.

Point 9 : Informations des Président et Secrétaire

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Sur le plan des informations Président, nous avons été amenés à communiquer auprès de l'ensemble des agents sur l'anomalie du montant net sociale qui figurait sur le bulletin de salaire du mois de mai. C'est une anomalie technique qui n'a pas pris en compte le bon montant d'intéressement, qui a pris le montant d'intéressement après imposition et non avant imposition. On a essayé de communiquer auprès de l'ensemble des agents de la manière la plus pédagogique possible, sachant que c'est une information qui n'a un impact que pour ceux qui sont amenés à faire des déclarations trimestrielles de ressources au niveau de la CAF. Je crois qu'une seule personne a sollicité la GAP, car elle n'avait pas compris les modalités de recalculation. Le sentiment que j'ai, c'est que l'information a été relativement bien comprise, en espérant bien sûr que l'année prochaine, cette disposition ne se

reproduise pas. Il se murmure déjà que cette fois-ci, l'info ne serait pas sur le bulletin de salaire, mais ailleurs, mais on verra l'année prochaine. À chaque jour suffit sa peine, à chaque année son chantier. Voilà l'information que j'avais à faire. Après, nous avions les informations secrétaire. Madame SKOLUDEK, je vous passe la parole.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : En information secrétaire, je vous ai fait parvenir une note sur la continuité du service social au travail au sein de la CPAM, puisque notre conseillère du travail va prendre sa retraite au cours du prochain semestre. Une législation en vigueur et des textes imposent à toute entreprise d'au moins 250 salariés d'avoir un service de conseiller au travail. On voulait savoir si ces modalités étaient applicables au sein de la CPAM et, le cas échéant, quelles dispositions vous allez prendre pour faire cette continuité.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Concernant le départ de Madame AVENGOZAR, elle prend ses congés avant retraite le 13 août, donc elle est présente jusqu'au 13 août. À partir du 13 août, à titre transitoire, le dispositif que l'on avait annoncé au départ se mettra en place, qui est la possibilité d'avoir recours à la prestation d'assistance sociale proposée par IPAL, qui existait déjà dans nos contrats. Cette orientation se fera par le service de santé au travail.

Par rapport à l'alerte que vous avez faite sur la précédente AP et que vous avez renouvelée sur celle-ci, on en a pris bonne note. On a bien entendu examiné attentivement ces éléments de texte à notre niveau. Nous avons été amenés à solliciter l'UCANSS sur ce sujet. Vous le savez, nous faisons partie d'une Fédération employeur. L'UCANSS a beaucoup de littérature sur plein de choses, mais pas sur ce sujet du tout. Par ailleurs, en tant qu'organisme local, on est censé s'inscrire dans un cadre harmonisé de transcription du droit sur l'ensemble des organismes et nous n'avions pas d'éléments de référence ou d'éléments de consignes par rapport à l'UCANSS sur ce texte qui est assez détaillé, mais qui interpelle, puisque sur ce même texte, il a pu y avoir des décrets qui ont été pris par ailleurs sur d'autres secteurs d'activité et qui pouvaient diverger sur les ratios, sur les quotas par rapport au texte. On est quand même sur une double interrogation au niveau de notre tutelle qui est, d'une part : est-ce que ce texte est en l'état applicable aux organismes de sécurité sociale ? La question est légitime du fait que l'on n'a absolument rien en termes de documentation de la part de l'UCANSS.

Ensuite, si la réponse de l'UCANSS est oui, notre deuxième question est : quelles sont les modalités de transcription préconisées par l'UCANSS et par la Caisse nationale que nous avons alertée sur le sujet ? En effet, vous voyez bien dans les éléments que ce sont des dispositions qui sont susceptibles de mobiliser des ETP qui, à ce jour, n'étaient pas du tout prévus dans les trajectoires d'ETP fixées dans les organismes.

La question a été bien enregistrée. Nous l'avons déjà reportée. Il y a une analyse en cours, tant côté UCANSS que côté CNAM et bien entendu, nous nous engageons à revenir vers vous sur les éléments qui nous seront indiqués consécutivement à cette interrogation et les propositions de modalité de déploiement au plan local par rapport à cela.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Est-ce que vous pouvez nous dire quand vous avez contacté l'UCANSS ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Immédiatement après votre première alerte en assemblée plénière.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Le 24 mai, alors.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Vous me permettrez d'être vague sur le jour, parce que là, je ne sais pas.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : L'AP était le 23 mai et le soir même, je vous ai envoyé...

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Vous m'avez envoyé les références, on les a examinées localement, et on a fait des recherches aussi au niveau de l'UCANSS. C'était fin mai ou début juin, je n'ai pas la date exacte.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Il n'y a pas de réponse ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On a eu un premier élément de réponse, mais ils sont aussi en analyse complémentaire. Pour ne rien vous cacher, le premier élément de réponse était que ce n'était pas applicable. Comme nous avons aussi nos juristes, nous avons été amenés à leur répondre par rapport à ça qu'il nous semblait que nous ne voyions pas d'éléments qui pouvaient justifier que ce ne soit pas applicable. Des recherches complémentaires sont donc menées au niveau de l'UCANSS.

Encore une fois, il y a deux questions : il y a le caractère applicable ou non, et les modalités. Comme je vous le disais, dans les décrets d'application qui ont été pris sur ce texte réglementaire – qui date quand même de l'été 42, pas la meilleure période, mais qui a aussi été actualisé au fil de l'eau – certains étaient moins favorables que ce que prévoyait la loi, ce qui est d'ailleurs un peu étonnant en termes de seuil et autres. Notre interrogation est donc quand même légitime sur les éléments de cadrage qu'il y a par rapport à ça.

M. MARQUES, CGT-FO : En droit français, il y a encore beaucoup de lois datant de la période que vous venez de citer qui sont appliquées, à tort ou à raison.

Vous nous dites que la réponse que l'UCANSS vous a faite en première intention ne reposait en fait sur rien.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Si, elle reposait sur une analyse, mais que nous avons trouvée incomplète.

M. MARQUES, CGT-FO : J'avoue que j'aurais une grande curiosité à voir cette analyse. Cela dit, je voulais faire une remarque – je ne sais pas si cela a déjà été évoqué ici – concernant la prestation d'IPAL. Si j'ai bonne mémoire, ils doivent avoir deux assistantes sociales. Ils ont un cheptel, toute entreprise confondue, de 77 000 salariés. Autant dire qu'en termes d'assistance sociale, ils ne feront rien du tout. Se baser sur la prestation d'IPAL, cela revient à pratiquement ne rien faire.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Ce sont des assistantes sociales qui, si j'ai bien compris, sont en soutien des médecins ou des services de santé au travail et qui ne vont pas être joignables par les salariés.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Oui, c'est bien ça. C'est sur orientation du médecin du travail.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je ne sais même pas s'ils peuvent orienter. Elles ne peuvent pas assumer cette charge. Normalement, c'est un conseiller du travail et trois vacations par semaine, par tranche de 250 salariés. Là, elles sont deux et il y a 77 000 salariés. Peut-être que dans d'autres entreprises, ils ont des conseillers du travail. De toute façon, à notre sens, il y a

un code du travail. La prochaine fois que vous nous embêtez avec un code du travail, on va vous dire qu'on a contacté la Confédération et que, selon eux, cela ne s'applique pas.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Tant que c'est l'UCANSS, moi... c'est quand même notre Fédération.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : D'où ma question.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Pour autant, nous ne sommes pas une entreprise privée comme les autres et nous nous inscrivons dans le cadre d'un réseau. Nous devons aussi tenir compte de ces éléments d'orientation nationale.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Qui est l'employeur ? Est-ce vous ou l'UCANSS ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je ne répondrai pas à cette question, Monsieur GIAMBIAGGI. Je redirai ce que j'ai dit. Bien entendu, il y a un employeur, mais la CPAM n'est pas un organisme comme un autre. C'est un organisme qui s'inscrit dans une fédération d'employeurs avec un certain nombre de modalités, de déclinaisons sur les différents points réglementaires qui peuvent être d'actualité. Celui-ci n'avait pas été identifié comme étant d'actualité, mais nous sommes amenés à recevoir des consignes sur les modalités de transcription puisqu'il est nécessaire que le réseau soit harmonisé dans ces modalités de transcription. C'est dans ce cadre que l'on se situe, mais les éléments sont bien notés.

Concernant la prestation IPAL, je prends votre alerte et nous serons attentifs sur ce sujet. Nous pouvons aussi être amenés à envoyer des personnes consulter le docteur HURSON et à l'occasion de ces éléments de consultation peuvent remonter des éléments qui sont hors compétences du médecin du travail et qui vont plutôt relever du champ de compétences de l'assistance sociale. Ce lien se faisait parfois via le lien vers Madame AVENGOZAR directement. Ces niveaux d'alerte existaient déjà. Souvent, le docteur HURSON est un peu le point d'entrée, puisque nous ne sommes pas en mesure de distinguer la nature de la problématique. La prestation IPAL – et on sera attentif à ce qu'elle puisse répondre aux besoins exprimés – a vocation à prendre la suite lorsque le docteur HURSON estime qu'il y a un autre problème ou quelque chose de complémentaire à une problématique de santé, pour pouvoir accompagner la personne dans ses expressions de besoins. Mais j'entends que ce soit pour vous quelque chose qui est insuffisant quantitativement. C'est bien noté.

M. MARQUES, CGT-FO : Ce n'est pas insuffisant quantitativement, c'est impossible. Elles l'ont d'ailleurs déjà dit, « on ne s'occupe pas de problématiques individuelles, uniquement de problématiques éventuellement collectives ». Donc c'est impossible de répondre à ce type de besoins.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je me sens un peu seule, mais je n'avais pas ce retour-là. Pour moi, on se situe bien sur une logique individuelle. Après, j'entends votre alerte sur le nombre d'assistantes. Il s'avère que c'est un service pour lequel nous payons déjà aujourd'hui dans le cadre de la prestation IPAL et auquel nous ne faisons pas appel. Nous sommes amenés, en tant que donneurs d'ordre, à avoir aussi un suivi attentif pour nous assurer que le service qui est rendu est à la hauteur de la prestation que nous réglons. Monsieur ROUCHAUD, vous aviez une question.

M. ROUCHAUD, CFTC : Vous dites que IPAL interviendra uniquement sur signalement de la médecine du travail. La médecine du travail, c'est une chose, mais les dossiers gérés par

l'assistante sociale ne relèvent pas tous de la médecine du travail, donc c'est autre chose. Donc vous vous rendez compte du nombre de dossiers qui ne trouveront pas de débouchés, le nombre de solutions. De toute évidence, la solution IPAL que vous évoquez ne résoudra pas la situation et ne répondra pas aux besoins des agents. Je ne sais pas si vous réalisez.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Oui, j'entends votre alerte. Nous serons peut-être amenés à avoir des évolutions là-dessus au regard des autres éléments qui ont été évoqués aujourd'hui. À ce jour, la façon dont les choses se passent et ce qui nous est remonté, c'est qu'il y a un point d'entrée autour du service de santé au travail qui va être un interlocuteur pour les salariés, que ce soit sur des problématiques de santé ou sur des problématiques qui ont pour conséquence la santé, mais qui peuvent naître ailleurs. Donc là, la prestation IPAL est de nature à pouvoir compléter cette action, comme le faisait auparavant Madame AVENGOZAR.

Ensuite, j'entends votre alerte, et c'est un sujet dont nous avons aussi déjà discuté, sur d'autres pans de l'activité de Madame AVENGOZAR qui, effectivement, ne sont pas pris en charge par IPAL. Est-ce qu'il y avait d'autres questions ? Est-ce qu'il y avait d'autres informations, secrétaire ? Je vous propose de passer au point qui n'est jamais à l'ordre du jour, c'est-à-dire les questions diverses.

Questions diverses

Mme HAMMOU, CGT-FO : J'ai une question par rapport à une information qu'a donnée Monsieur LEOCADIE lors de l'Assemblée générale par rapport au télétravail pendant les JO. Il a expliqué qu'il n'y aurait pas de mesures collectives, mais que des mesures individuelles seraient étudiées. J'ai plusieurs questions par rapport à cela. La première : par qui les mesures individuelles vont-elles être étudiées ? Par le service ou par la Direction ? La deuxième : par quel biais l'agent va-t-il demander le télétravail exceptionnel pendant les JO ? Est-ce qu'il va s'adresser à sa hiérarchie ? Est-ce qu'un tableau sera mis en place avec toutes les personnes qui pourraient avoir des difficultés pour venir au travail pendant cette période ? Qui fera le retour à l'agent ? Est-ce que les demandes pourront se faire au fil de l'eau ? Une personne qui ne voit pas de problématique à l'instant T, mais qui se retrouve avec des stations de métro fermées pourra-t-elle faire sa demande a posteriori, même s'il y avait, par exemple, la mise en place d'un tableau ou autre ? Si une personne se réveille un matin et que sa station de métro est fermée, par exemple, qu'elle ne s'était pas inscrite, qu'elle n'avait pas demandé du télétravail exceptionnel, peut-elle appeler son responsable pour être mise en télétravail exceptionnel ?

Monsieur LEOCADIE a dit cela en Assemblée générale, mais les responsables se retrouvent maintenant... Cela a commencé dès le lundi. Il y a déjà des personnes qui demandent comment ils doivent faire. Entre-temps, je crois que la A86 va fermer ou a fermé. Il y a des personnes qui habitent dans le 92 ou à deux heures d'ici, et les responsables ne savent pas quoi répondre parce qu'ils ne savent pas comment cela va s'articuler.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Tout à fait. Concernant les annonces de Monsieur LEOCADIE lors de la journée de vendredi, effectivement, c'est ce qu'il a annoncé. Je vais apporter une précision. Il a dit « pas de mesures collectives à ce stade ». Il n'a pas exclu, et on l'a dit à plusieurs reprises, que s'il y avait une évolution des informations qui nous étaient données ou si au cours de la période il s'avérait que les difficultés étaient plus importantes que

celles que laisse entrevoir le site « J'anticipe les jeux », on se laisse la possibilité de prendre des mesures comme on l'a fait par le passé.

Il est quand même important de se rappeler que lorsqu'il y a eu des grèves avec des perturbations importantes, lorsqu'il y a eu la crise au niveau des pompes à essence, etc., on a pris des mesures d'accompagnement. Ce qu'il a dit, c'est qu'aujourd'hui, quand vous évaluez l'élément de risque par rapport à l'impact que peut avoir une mesure de télétravail généralisée, il n'y a pas de gêne importante sur les transports. Après, il peut y avoir des situations individuelles par rapport au domicile des personnes ou autres.

Votre question est tout à fait pertinente sur le comment, parce qu'une fois cette annonce passée, il faut arriver à le concrétiser. Je n'ai pas encore de *process* complètement rédigé. L'idée générale, c'est que les premiers interlocuteurs sur les questions de télétravail sont quand même les N+1, les *managers* des secteurs. Ce sont eux qui seront en contact avec les agents et qui, le cas échéant, feront remonter. Nous ne souhaitons pas laisser chaque *manager* dans son coin avec sa décision en opportunité, parce que nous comprenons que ce soit un peu anxiogène. Ce que nous souhaitons, c'est pouvoir organiser un examen transversal dans l'organisme de ces situations quand elles se présenteront. L'idée n'est pas de faire une campagne et que si vous ne vous êtes pas manifestés maintenant, vous ne vous manifesterez jamais. Ce n'est pas l'idée, mais plutôt d'offrir aux *managers* de ne pas rester seuls dans leur décision sur un jugement d'opportunité par rapport à leur secteur, et de leur dire globalement que telle situation s'inscrit là-dedans ou non. Par contre, je ne peux pas vous dire concrètement parlant, parce qu'on est en train de voir comment organiser cela.

En revanche, par rapport à l'exemple que vous citez, certaines personnes n'en ressentiront pas le besoin parce qu'elles se basent sur les mêmes éléments de prévision que nous et finalement, dans l'expérience qu'elles vont avoir des transports, elles vont se rendre compte que les choses sont plus compliquées. Ils ne se seront pas manifestés comme relevant d'un cas particulier, mais seront tout à fait amenés à le faire. En revanche, je ne souhaite pas que cela se fasse du jour au lendemain « au fait, aujourd'hui, je suis en télétravail ». Cette situation, la personne va l'expérimenter avec des difficultés de transport sur une journée. Logiquement, à ce moment-là, elle va en parler à son manager ou le manager qui sera présent et cela remontera en vue du lendemain, pour éviter d'avoir la même disposition. Mais que la personne se décrète elle-même comme télétravaillant le jour J parce qu'elle n'a pas telle station, ce sera non. On sera donc bien sur une logique de gestion de situation un peu au fil de l'eau, mais pas auto-décrétée par les personnes.

Ce que rappelait aussi Monsieur LEOCADIE – je ne sais plus si c'était à l'AG –, c'est que nous avons l'obligation de maintenir les services publics ouverts, les accueils, etc. Cela nous a été rappelé par la Préfecture. Bien entendu, nous avons cette obligation de continuer à faire réaliser ces activités d'accueil et d'autres activités qui nécessitent la présence des personnes de type FENTI. J'ai conscience de ne pas vous donner toutes les précisions attendues. En revanche, je m'engage à revenir vers vous sur ces éléments-là.

M. MARQUES, CGT-FO : Juste pour information, quel lien théorique a-t-on avec la Préfecture, en tant qu'organisme de sécurité sociale privé à mission de service public ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous avons une mission de service public.

M. MARQUES, CGT-FO : Donc la Préfecture nous dit ce que l'on a à faire. La tutelle, je veux bien, ou pourquoi pas les pouvoirs publics, mais la Préfecture, je ne vois pas bien.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : J'entends, Monsieur MARQUES. Ils sont aussi garants du relais d'un certain nombre de messages passés par le gouvernement dans les collectivités. C'est à ce titre-là qu'ils nous le donnent. Après, il ne vous aura pas échappé que ce maintien des accueils et autres est tout à fait conforme au positionnement de la CNAM à ce jour. On n'est pas en conflit de loyauté sur ce sujet.

Mme SELLAMI, CGT-FO : J'avais juste une question. Est-ce que vous avez pensé ou est-ce que vous penserez un jour à augmenter l'indemnité de ceux qui se déplacent en voiture ? Quatre euros, ce n'est vraiment rien du tout. Pour tout ce qui est transports en commun, vous avez fait l'effort de faire 75 %, mais pour ceux qui viennent en voiture, quatre euros.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je suis désolée de vous décevoir, Madame SELLAMI. D'une part, ce sont des éléments qui sont conventionnels. D'autre part, cela ne vous aura pas échappé, transport en commun, forfaits de mobilité durable, etc., nous n'avons pas vocation à vouloir soutenir les déplacements qui sont potentiellement à émissions de gaz à effet de serre. Nous accompagnons quand même sous d'autres modes ces personnes par le biais de la mise à disposition des places de parking autour du Cristolien. Ce n'est pas le cas dans tous les organismes. La question avait été posée au moment des négociations sur le forfait mobilité durable.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Juste pour revenir sur l'AG, il semblerait que pour les personnes qui ont scanné le QR code et qui avaient l'opportunité de poser des questions, à peine la question posée, elle était supprimée. Les autres ne pouvaient donc pas forcément la *liker* pour qu'elle soit éventuellement posée lors de l'AG. J'aimerais savoir si c'est un problème technique ou si c'était fait exprès. Il y a plusieurs agents qui ont posé des questions et au moment où ils valident, la question est enlevée et complètement supprimée du déroulé. Personne ne pouvait la voir pour la lire.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Dans ces applications, il y a la question qui est posée et il y a toujours un dispositif de publication derrière par les équipes en *back-office*. La question est posée, mais elle n'est pas immédiatement visible par tous et elle est ensuite publiée. Je n'ai pas eu de retour sur des questions qui auraient été supprimées. Ce que vous ne posez pas comme question, ce sont éventuellement des questions sur lesquelles on n'a pas répondu. On a pris les questions qui avaient été les plus *likées* pour répondre en direct. Notre volonté n'est pas de venir éluder complètement les autres, mais on va essayer d'organiser un peu la réponse parce qu'il y avait plusieurs questions qui étaient redondantes par thématique. Ce qu'on souhaite, c'est pouvoir donner des éléments de réponse aussi sur les autres questions qui n'ont pas pu être traitées au niveau de l'Assemblée plénière. Je suis désolée s'il y en a certains qui ont été...

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je voulais donner mon avis par rapport à ces séances de questions-réponses. Les réponses, au début, ont été assez longues et il est dommage de prendre autant de temps pour répondre à une question alors qu'il y en a beaucoup qui sont posées.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Vous voulez que je passe le message au DG ? Il a pris trop de temps à répondre sur la rémunération, c'est ça ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je pense que je suis enregistré, il me semble.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Monsieur GIAMBIAGGI, j'entends votre regret, mais ce n'est pas que c'était une volonté de ne pas répondre aux autres puisqu'on va apporter des éléments de réponse en différé. Vous l'avez vu, c'était un peu un exercice de direct. On n'est pas parfaits. On n'est peut-être pas aussi synthétiques qu'on devrait l'être dans les éléments de réponse. On peut aussi peut-être dire des bêtises parce qu'on n'avait pas nos petits papiers de notes, comme pour la présentation des ex-projets d'entreprise. En tout cas, l'objectif n'est pas de ne pas apporter d'éléments de réponse aux autres et on le fera, après, sous quel format c'est en cours de travail. Je vous ai interrompu, allez-y.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Oui, sauf si quelqu'un a à redire sur ce thème-là, parce que j'ai une autre question à poser. À l'occasion de cette Assemblée générale, un certain nombre d'agents n'ont pas pu bénéficier de la prestation du buffet. On aimerait savoir ce qui est prévu. A priori, si j'ai bien compris, il y avait un Titre Restaurant.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Effectivement, quand on est une journée en mission, normalement on vient retirer le Titre Restaurant pour cette journée. Là, compte tenu du contexte, ce ne sera pas le cas. Cela nous semblerait très mal venu, d'autant plus qu'un certain nombre d'agents ont été obligés de venir se sustenter en complément ailleurs. Vraiment, j'en suis désolée. On sait que ces prestations sont aussi pour beaucoup dans le ressenti du succès d'une journée. Croyez bien que c'est très frustrant pour nous qui avons passé un certain nombre de temps, qui avons investi beaucoup d'énergie pour que cette journée soit un succès, de se retrouver face à quelque chose qui ne fonctionne pas comme prévu. On en est aussi extrêmement chagrinés, voire agacés. On espère que les agents ne nous en tiendront pas rigueur, parce que ce n'était vraiment pas de notre fait. Il y a différentes remontées qui ont été faites à cette occasion.

Mais pour répondre à votre question, Monsieur GIAMBIAGGI, nous ne retirerons pas de Ticket Restaurant pour cette journée, du fait de cet aléa.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Merci. Pour ma part, c'était une très belle journée, mais le bémol, c'était le buffet. Pour 1 000 personnes, franchement, ce n'est pas adapté. Après, il y a des gens qui ne décrochaient pas du buffet non plus ? On ne pouvait pas les décoller. Ce n'était pas que de la faute du traiteur.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous sommes très vigilants sur la prestation traiteur qui a été réalisée, sur l'examen aussi de la prestation pour laquelle nous avons payé et qui normalement devait être largement suffisante. Nous allons aussi demander un certain nombre de justificatifs pour nous en assurer. Il y a eu deux situations concomitantes, certainement, mais nous regrettons aussi tous les comportements incivils qui ont été remontés à cette occasion. Personnellement, j'en ai constaté un certain nombre directement. Cela me choque. On parlait le matin de valeurs, de vivre ensemble, etc. Moi, cela me heurte dans mes valeurs. Il ne me viendrait pas à l'esprit, devant une pénurie apparente, de venir entasser des réserves, voire de stocker dans des boîtes. Cela interpelle. C'est quand même un élément que nous avons été un certain nombre à constater. Cela montre quand même que le collectif ne peut pas tout, il y a aussi l'individualité et la façon dont on se comporte dans ce collectif. Je pense qu'il ne sera pas inutile que l'on puisse, à un moment donné, réaffirmer ces éléments de valeur, mais, malheureusement, pour un certain nombre de personnes, cela ne suffira pas et je le regrette.

M. ROUCHAUD, CFTC : Oui, sur ce sujet, comme la prestation réalisée n'était pas à la hauteur du devis...

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je n'ai pas dit cela. J'ai dit que nous allions examiner. Visuellement, il me semble qu'entre ce qui a été décrit et ce qui a été présenté, on n'était peut-être pas complètement... J'ai demandé un certain nombre de justificatifs concernant les petits-fours. Pour l'instant, nous n'avons pas payé la facture. Nous payons la facture sur service fait, Monsieur ROUCHAUD. Le service fait, je vais demander à ce qu'il y ait un certain nombre d'éléments justificatifs sur ce service fait.

M. ROUCHAUD, CFTC : C'était ça, ma question, si vous avez payé la facture ou pas.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est ça, parce qu'ils ne les ont pas faits eux-mêmes, les petits-fours, donc avoir les factures du sous-traitant, cela donnera déjà un certain nombre d'orientations.

Dans mes valeurs aussi il y a le fait que la CPAM ne soit pas considérée comme un client facile à berner ou autre chose, donc on prendra vraiment toutes les mesures nécessaires pour s'assurer de cela. Mais je ne peux pas conclure pour l'instant parce que ce n'est, à ce stade, que du ressenti. En tout cas, on creusera.

M. MARQUES, CGT-FO : Une petite interrogation totalement personnelle. J'ai été positionné en mission ce jour-là, alors que j'étais en mandat.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Vous avez été positionné en mission alors que vous étiez en mandat ?

M. MARQUES, CGT-FO : Oui.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Il y a eu un bug, c'est venu en plus.

M. MARQUES, CGT-FO : C'est-à-dire que je ne remplis pas mes mandats à l'avance. La mission s'est collée dessus. Je ne sais pas si je peux l'enlever.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vais le signaler au niveau de la GAP parce que ça a été une opération importante. Vous imaginez bien, sur l'ensemble des salariés.

M. MARQUES, CGT-FO : Oui, je suppose que c'est un clic pour tout le monde. J'imagine bien.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Normalement, ils étaient censés exclure un certain nombre de situations qui avaient été remontées. Merci pour l'alerte.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Toujours sur le thème de la nourriture, nous voudrions avoir des nouvelles par rapport aux prestataires de restauration d'entreprise. J'étais en train de regarder si c'était posé comme question en CTR, mais je ne sais pas.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci pour la question. C'est un sujet qui m'est cher. Vous l'avez vu lors de l'AG. Nous avons effectivement le marché de restauration qui s'achève normalement cette année. Nous avons un certain nombre d'inquiétudes sur notre capacité à retrouver un prestataire de restauration du fait des flux que nous avons. L'arrivée des équipes de Boissy permet d'augmenter le nombre de personnes, mais un des constats quand même, c'est qu'avec la mise en place du télétravail, il y a des journées où l'on est moins nombreux que les

chiffres annoncés sur le Cristolien. Nous avions anticipé les périodes de congés, mais au moment où l'appel d'offres avait été fait, nous étions sur des projections de flux qui prenaient en compte un télétravail très minoritaire. Après, il y a eu le Covid. Bref, tout cela pour vous dire qu'aujourd'hui, nous sommes sur des flux de fréquentation au niveau du restaurant d'entreprise qui sont très faibles et qui, potentiellement, pourraient amener certains prestataires à ne pas se positionner, n'atteignant pas le seuil de rentabilité en raison des coûts fixes. C'est un sujet d'inquiétude, parce qu'au niveau de la Direction, nous estimons qu'il est important de garder cette prestation, ne serait-ce que par rapport à ce qui existe dans le quartier.

Cette année était l'année du renouvellement du marché. Nous avons été amenés à solliciter l'avis des salariés sur les prestations qu'ils aimaient le plus et celles qu'ils aimaient le moins, et leurs suggestions, pour essayer de retranscrire tout cela au niveau du cahier des charges. J'ai validé hier des éléments de communication qui viennent synthétiser. Le but n'était pas de faire un rapport de dix pages, mais d'être sur un recto verso qui vienne synthétiser sans filtres les éléments de remontée des personnes avec leurs souhaits. C'est le reflet de ce que les personnes ont souhaité faire remonter dans ce sondage. Cela ne veut pas dire que l'on pourra tout réaliser dans le futur marché de restauration, mais on vous partage ce que les personnes ont fait remonter, ce qu'elles aimaient, ce qu'elles aimaient moins et leurs suggestions.

En revanche, c'était une des questions qui a été formulée au moment de l'AG, vient de façon récurrente à l'occasion de ce sondage le fait que les prix seraient trop importants par rapport à la prestation. Cela m'alerte. Je pense qu'il y a une certaine incompréhension. Nous avons très certainement mal communiqué sur le sujet. Dans la plupart des restaurants d'entreprises, la participation de l'employeur est déduite au moment du passage en caisse et vous payez trois, quatre ou cinq euros, selon ce que vous avez pris. Effectivement, le prix est faible au moment où vous payez, cela crée un ressenti. Le choix que nous avons fait à la CPAM du Val-de-Marne, c'est de mettre en place ce restaurant d'entreprise et, parallèlement, de maintenir pour les salariés les tickets restaurant pour leur laisser la liberté de venir consommer au niveau du restaurant d'entreprise ou d'aller ailleurs. Les personnes ne payent donc pas trois ou quatre euros à la caisse, mais elles payent 10,75 euros si c'est entrée, plat, dessert.

Deux remarques par rapport à cela. Entrée, plat, dessert à 10,75 euros, ce n'est pas excessif comme prix global. Ensuite, elles payent et libre à elles d'utiliser ou pas le Ticket restaurant, mais sur ces 10,75 euros sachez que, via les Tickets restaurant, quel que soit le moment où ils sont utilisés, il y a 60 % qui est pris en charge par l'employeur. Si je paye en ticket restaurant – qui aujourd'hui a une valeur supérieure à ces 10,75 euros –, le repas entrée-plat-dessert me revient à 4,20 euros, donc non, ce n'est pas cher. Par contre, on a mal communiqué sur cela et je comprends le ressenti des personnes.

En revanche, si c'est cet élément d'arbitrage de prix qui a détourné un certain nombre de personnes de la restauration ici, c'est assez dommage parce que nous avons le risque que personne ne se positionne sur le marché.

Après, sur le point qualitatif, on a quand même eu un certain nombre de remontées, et j'en fais partie aussi, sur des marges d'amélioration notées au niveau de la prestation de Marguereat. Cela nous a permis de remettre un certain nombre de points en exergue. Je crois que certains points étaient notamment que les légumes baignent dans l'huile, etc. Je crois que depuis une semaine, ils baignent moins dans l'huile. C'est moins bon, mais c'est un peu plus équilibré.

Donc, Marguereat en a tenu compte pour une partie. On a aussi demandé un peu plus de produits frais.

Par rapport au marché, nous avons aussi une problématique de flux, puisqu'il y a des personnes qui relevaient qu'il manquait de fluidité dans la conception des espaces sur les caisses. Nous sommes en train de réfléchir à des petits ajustements d'implantation à ce niveau pour le futur marché. Nous avons donc pris la décision de prolonger le marché avec Marguereat de quelques mois pour couvrir jusqu'à la fin de l'année et ne pas être dans la précipitation, pour nous laisser le temps de chiffrer un peu ces éléments de travaux et permettre aux prestataires de se positionner au moment du lancement du marché par rapport à une implantation peut-être un peu revue.

Une des pistes là-dessus, c'est notamment de séparer ce qui va être flux restauration « rapide », prête à consommer – les sandwichs, les paninis, les salades déjà faites, etc. – de la partie chaude parce qu'au final, tout ce monde vient se positionner sur les deux caisses.

Nous avons aussi été amenés à demander à Marguereat d'ajuster au niveau des personnels pour qu'il y ait les personnes nécessaires derrière les caisses, puisqu'il y a bien deux caisses à la base. Nous les avons particulièrement sensibilisées sur l'arrivée de Boissy, parce qu'il s'agissait pour eux d'être en mesure de gérer ce flux complémentaire et pas de dégoûter directement les gens en ayant une heure de queue. Cela fait partie des éléments. Nous avons donc souhaité prolonger ce marché de quelques mois pour pouvoir intégrer ces éléments de remontée dans le futur cahier des charges. J'invite les agents à fréquenter le restaurant d'entreprise. C'est important, car pour pouvoir attirer des prestataires, nous avons besoin de mettre en exergue que nous avons un certain nombre de flux, de passage quotidien, parce que sinon, ils ne viendront pas chercher un marché qui s'avérerait totalement impossible à équilibrer pour eux. Ce ne sont pas des paroles en l'air, c'est un vrai sujet.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : D'accord, c'est prolongé avec Marguereat.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Jusqu'à la fin de l'année seulement.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Par rapport à ce nouvel appel d'offres, Marguereat serait sortante, mais elle ne peut pas se représenter ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Bien sûr qu'ils peuvent, mais il faut qu'ils aient envie. Eux, les chiffres, ils les ont. Pour l'instant, nous n'avons pas de signes de leur part, mais cela peut changer très vite. Les décisions peuvent se prendre à un autre niveau que notre interlocuteur local.

Mme HIMED, CFTC : Avant que nous venions au Cristolien, vous avez eu plusieurs prestataires, dont Marguereat ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Pour le marché, Marguereat était le seul candidat et nous étions sur des prévisions de flux hors télétravail massif. L'état du marché peut changer, mais oui, au moment d'emménager sur le Cristolien, avant Covid, Marguereat était le seul. Je n'ai pas le détail. Vous savez, dans les marchés, vous avez des offres qui sont incomplètes et qui sont éliminées, mais en tout cas, c'était le seul candidat. Il n'y avait déjà pas assez de flux pour certains, et ce sont des éléments objectivés, parce que quand on échange sur le sujet, ce sont des structures beaucoup plus importantes qui mettent en place des restaurants d'entreprise. Globalement, avec l'arrivée du télétravail partout, vous avez de moins en moins de structures

qui proposent un service de restauration interne parce qu'ils n'arrivent pas à trouver. Cela se substitue, mais cela ne se complète pas par des dispositifs de frigo connecté. Mais c'est rarement les deux, à moins que ce soit le même prestataire, parce que sinon, cela génère de l'autoconcourse en interne.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : J'ai connu personnellement des restaurants d'entreprise dans des boîtes qui sont plus petites que ça avec le système de « si on mange, on n'a pas le Ticket restaurant et si on ne mange pas, on l'a », c'est lié. Si j'ai bien compris, il y a des prestataires qui se sont positionnés ou pas ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Non, nous n'avons pas encore publié l'appel d'offres. J'ai prolongé le marché de Marguereat pour quelques mois. Par contre, je n'ai pas encore publié l'appel d'offres. Il va être publié à la rentrée pour avoir un prestataire. La prolongation de Marguereat va jusqu'à la fin de l'année. Après, on s'arrêtera. On ne va pas attendre que ce soit fini pour prolonger, donc l'appel d'offres sera publié à la rentrée.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Par exemple, la CAF avait un restaurant d'entreprise et, malheureusement, il a fermé.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Ce qui est illégal, c'est la double subvention. On n'a pas le droit de subventionner les repas par le biais d'un ticket restaurant et en plus par le biais d'une subvention sur la restauration d'entreprise. Ça, c'est impossible.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : S'il n'y avait pas eu la crise sanitaire et donc le télétravail massif, ce serait complètement saturé. Vous vous attendiez à des flux beaucoup plus importants, mais j'imagine la tête du réfectoire avec...

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Tout à fait. Personnellement, je pense qu'une prestation de restauration d'entreprise est quelque chose d'important dans la vie d'une entreprise, dans l'intérêt du retour sur place. Je ferai donc tout pour que ça perdure.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : J'ai remarqué plusieurs fois qu'il y a aussi un problème au niveau des plats, nous avons parfois l'impression d'être rationnés. Par exemple, on peut arriver à 11 h 45 et avoir deux petites boulettes de viande dans notre assiette avec une tonne de légumes, mais il y en a qui sont un peu plus viande que légumes. Parfois même à 12 heures 30, il n'y avait plus rien. Il y a aussi ce problème de gestion. Peut-être que c'est le fait du flux. Ils ont peut-être du mal à estimer la quantité, mais pour moi, la conception d'un restaurant d'entreprise, c'est que lorsqu'un plat est vide, on va en chercher un autre. Là, on a l'impression que le plat est vide, mais qu'il n'y a pas d'autres plats derrière.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous n'avons pas une restauration sur place, donc ils sont amenés à faire des commandes de plats en fonction d'un nombre estimé de passages. Parfois, ils se plaignent, en effet. Le côté rationné, oui, parfois, et à l'inverse, c'est parfois beaucoup trop copieux. Peut-être que c'est plus copieux quand on arrive tard, mais on a moins le choix. Nous avons des points au fil de l'eau avec Marguereat, donc ce sont des éléments que nous leur faisons remonter au fil de l'eau. Ils ont tout intérêt à ce que les personnes soient les plus satisfaites possibles par rapport à la prestation. Après, j'entends que ce soit difficile pour eux d'anticiper les flux, surtout sur ces contextes de télétravail. Je partage la remarque, mais nous travaillons avec Marguereat sur cela. Nous avons notamment travaillé sur l'arrivée de Boissy avec eux pour les alerter. Ils ne veulent pas non plus faire trop pour ne pas le jeter, pour

ne pas avoir de perte. Cela vient encore à grever la rentabilité, donc j'entends qu'à leur niveau, l'ajustement soit difficile. Aujourd'hui, par exemple, ils s'attendaient à plus de monde du fait de l'arrivée de Boissy, donc normalement, cela ne va pas manquer aujourd'hui, mais à suivre.

Mme LEBERNADY, CFTC : Il faut aussi qu'ils revoient la présentation, parce qu'il y a certaines assiettes ou certains desserts, on dirait du vomi. Je suis désolée, cela coupe l'envie.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : J'entends et je ne dis pas que c'est faux, mais pour avoir connu d'autres restaurants d'entreprise, j'ai connu bien pire. Ce n'est pas un étalon, mais j'ai connu bien pire en termes de qualité. J'ai connu une situation où c'était mieux, mais c'était complètement atypique. Globalement, on se situe en rapport qualité-prix dans quelque chose qui est correct, mais ce n'est que mon appréciation.

Au niveau de la variété, c'est correct, même si on regrette que, notamment sur le Salade Bar, il y ait parfois un peu trop de conserves par rapport aux produits frais. Cela fait partie des éléments que nous avons remontés aussi. J'entends que l'on peut faire mieux et on pourra faire ce retour sur l'aspect de la présentation. Pour les assiettes, le service ne permet pas de faire un service à l'assiette un peu élaboré.

Mme LEBERNADY, CFTC : Non, mais ça joue. Si le goût était parfois aussi un peu meilleur, cela pousserait peut-être les gens à venir de temps en temps. À côté, vous avez le Franprix. Il y a des gens qui se déplacent au Franprix parce que c'est moins cher.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : J'entends. Tout ce que je peux faire, c'est partager sur la situation d'aujourd'hui. Je ferai remonter, je ne suis pas persuadée que l'on soit en mesure de considérablement améliorer les choses sur le plan du goût. Aujourd'hui, on est extrêmement bas en termes de fréquentation. Pour qu'ils puissent aussi avoir envie d'investir, de diversifier, etc., malheureusement, c'est un peu le cercle vicieux où la faible fréquentation fait qu'ils vont faire des économies sur des choses. J'invite quand même les personnes à venir retester ce restaurant d'entreprise pour lui donner une chance d'exister et donner l'envie, par des statistiques de fréquentation suffisantes, à d'autres entreprises de candidater.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Les histoires de frigo connecté n'étaient-elles pas envisagées ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Aujourd'hui, c'est envisagé. Ce qui est compliqué, c'est que le frigo connecté fait concurrence à la prestation de restauration et comme cette prestation de restauration est sur des flux très faibles, c'est à manier avec précaution.

Vous réchauffez les plats. Ça peut être sympa, mais en termes de diversité... Il y a des exemples très bien. Nous avons un peu *benchmarké*. Par contre, vous êtes sur des diversités qui sont beaucoup plus modérées. Vous n'avez pas des changements de plats tous les jours. Ce n'est pas non plus la panacée. C'est un complément intéressant, mais le problème, c'est que c'est un complément qui fait de la concurrence au principal. Il y a des offres plus ou moins qualitatives aussi.

Mme HAMMOU, CGT-FO : J'avais une question par rapport aux cartes agents. Sur le Cristolien, vous détenez tous deux cartes, une carte pour ouvrir les portes et une carte pour travailler. Comment cela va-t-il se passer dans les autres services ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Il ne vous aura pas échappé que l'on change les cartes agents au fil de l'eau. On a changé de normes. La difficulté, c'est que la petite puce

d'accès ne peut pas être apposée sur les nouvelles cartes, donc les personnes qui ont changé de carte continuent à utiliser l'ancienne carte juste pour les accès. J'en fais partie, nous avons deux cartes. C'était sur la phase de transition, puisqu'aujourd'hui, tout le monde n'a pas deux cartes. La cible est bien d'avoir une seule carte et une seule solution pour ouvrir les portes, de ne pas avoir un trousseau autour du cou quand on se promène. Cela fait donc partie des réflexions en cours, notamment sur les mises à jour des systèmes de régulation SMARTAIR et autres qui permettraient d'être pris en charge par la nouvelle carte. Aujourd'hui, vous avez des gens qui ont une seule carte qui fait tout et vous avez des gens qui ont une nouvelle carte qui ne fait que la connexion sur le poste de travail et une ancienne carte qui permet d'accéder aux locaux. Ces deux populations sont concomitantes aujourd'hui.

Mme SELLAMI, CGT-FO : J'ai un problème avec ma puce, donc je suis bloquée pour le passage. J'ai été voir la GAP et on m'a dit qu'il fallait que je revienne les voir, parce qu'ils auraient peut-être reçu la nouvelle carte. Je n'étais pas informée de cette nouvelle carte. Mais vous dites qu'il n'y a pas d'accès sur la nouvelle carte donc comment je peux faire ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je pense que vous avez été mal orientée. Votre puce doit être défaillante. Elle ne marche plus, c'est ça ?

Mme SELLAMI, CGT-FO : Là, j'ai été bloquée, j'ai appelé quelqu'un pour m'ouvrir.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : D'accord. Normalement, la puce sur l'ancienne carte marche toujours. D'accord. Si votre problème se situe au niveau des accès, c'est qu'il y a un problème sur la puce. Il faut donc que l'on vous oriente vers quelqu'un qui puisse vous changer cette puce pour que cela fonctionne ou qui puisse voir si c'est un problème d'accès de paramétrage. En revanche, la nouvelle carte ne viendra pas résoudre cela, puisque pour l'instant, elle nécessite une ancienne carte pour ouvrir les portes.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Il y a à peu près quatre mois, vous avez reçu des agents des PMI dans le cadre des dispositions Ségur qu'ils réclament. Vous deviez voir au niveau de la CNAM.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous l'avons fait. Nous avons relancé deux fois et nous relançons activement, mais de toute évidence, notre question pose problème à la CNAM.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Ah d'accord. Ils ont dit que cela ne s'applique pas aux organismes de sécurité.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Ils n'ont pas répondu.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Ah, ils sont encore pires que l'UCANSS. Vous les remercierez pour leur promptitude.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Mais nous sommes tenaces. Ceci explique peut-être cela. Je vous remercie pour cette séance très riche. Je vous souhaite une bonne fin de journée.

La séance est levée à 16 heures 55.