

CSE DE LA CPAM VAL-DE-MARNE
ASSEMBLÉE PLÉNIÈRE ORDINAIRE DU 25 JUILLET 2024
PROCES-VERBAL

Étaient présents :

- Direction : M. LEOCADIE Frantz (Directeur Général), M. ARNAUD Sébastien (Directeur Général Adjoint)
- CFDT : Mme RODRIGUES-MARTINS Christina (remplace Mme PERRIOT LE-FUR Fabienne)
- CFTC : Mme LEBERNADY Fina, Mme DOUIS Julie, Mme DOUIS-MAXI Delphine et M. ROUCHAUD Florent
- CGT-FO : M. ALLIGIER Sébastien, M. GIAMBIAGGI Antoine, M. OLIVEIRA Tome (remplace Mme HAMMOU Nadia), Mme JOUVE-BONIFACE (remplace Mme OUCHENE Dalila), Mme SKOLUDEK Elisabeth, Mme FRAIOUI Samia et Mme HAMITOUCHE Hosna (représentante syndicale)

Excusés :

- CFDT : Mme LAHLOU Nesrine, Mme PERRIOT LE-FUR Fabienne, Mme DUMARCAY Virginie et Mme MAMAN Muriel (représentante syndicale)
- CFTC : M. BOURGEOIS Marc, M. SEREMES Dominique, Mme HIMED Maeva
- CGT-FO : Mme HAMMOU Leilla, M. MARQUES Edmond, Mme IAAICH Halima et Mme OUCHENE Dalila

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

- **Matin** : début séance à 9 h 37
- **Pause méridienne** à 12 h 45
- **Après-midi** : reprise à **13 h 45** et fin à 16 h 02

Points présentés par :

- **POINT 1** : Approbation du procès-verbal de l'Assemblée plénière du CSE du 24 avril 2024 et du compte rendu de la CSSCT du 18 avril 2024.
- **POINT 2/pour AVIS** : Avis différés.
- **POINT 3/pour AVIS** : Plan d'action en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

Présentation par Mme DUCHER Alice et Mme ARNAUD Christelle

- **POINT 4/pour AVIS** : Remise en production au sein du pôle lutte contre la fraude.

Présentation par Mme BENOIT Sylvia

- **POINT 5/pour AVIS** : Evolution d'organisation au sein du pôle lutte contre la fraude.

Présentation par M. LEO CAZUGUEL Guillaume et Mme ROQUE Sandrine

- **POINT 6/pour AVIS** : Révision des modalités d'animation des Espaces Numériques et expérimentation du recours au prestataire « Penelope ».

Présentation par Mme CASTRIQUE Johana et Mme MENII Malika

- **POINT 7/pour AVIS** : Déploiement de l'outil libre-service en Espaces Numériques.

Présentation par Mme CASTRIQUE Johana et Mme MENII Malika

- **POINT 8/pour AVIS** : Bilan de l'Hygiène, de la Sécurité et des Conditions de Travail — exercice 2023

Présentation par Mme DUCHER Alice et Mme RODRIGUEZ Mélanie

- **POINT 9/pour AVIS** : Programme annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail — exercice 2024.

Présentation par Mme DUCHER Alice et Mme RODRIGUEZ Mélanie

- **POINT 10/pour INFO** : Expérimentation du contrôle des avis d'arrêt de travail au sein du FENTI.

Présentation par Mme CEGLIE Lisa

- **POINT 11/pour INFO : Bilan des agents à temps partiel de l'année 2023.**

Présentation par Mme LE CORFEC Morgane

- **POINT 12/pour INFO : Bilan des heures supplémentaires réalisées et des heures complémentaires 2023.**

Présentation par Mme LE CORFEC Morgane

- **POINT 13/pour INFO : Bilan des stages d'avril à juin 2024.**
- **POINT 14/pour INFO : Suivi mensuel d'activité des pôles.**
- **POINT 15 : Informations des Président et Secrétaire.**

SOMMAIRE

Point 1 : Approbation du procès-verbal de l'Assemblée plénière du CSE du 24 avril 2024 et du compte-rendu de la CSSCT du 18 avril 2024	5
Point 2 : Avis différés	6
Point 3 : Plan d'action en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes	6
Point 4 : Remise en production de l'outil « OMV » au sein du Prado	14
Point 5 : Evolution d'organisation au sein du pôle lutte contre la fraude	22
Point 6 : Révision des modalités d'animation des Espaces Numériques et expérimentation du recours au prestataire « Penelope »	31
Point 7 : Déploiement de l'outil libre-service en espace numérique	44
Point 8 : Bilan de l'Hygiène, de la Sécurité et des Conditions de Travail- exercice 2023	51
Point 9 : Programme annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail- exercice 2024	56
Point : 10 : Expérimentation du contrôle des avis d'arrêt de travail au sein du FENTI	62
Point 11 : Bilan des agents à temps partiel de l'année 2023	71
Point 12 : Bilan des heures supplémentaires réalisées et des heures complémentaires 2023	72
Point 13 : Bilan des stages d'avril à juin 2024	73
Point 14 : Suivi mensuel d'activité des pôles	74
Point 15 : Informations des Président et Secrétaire	75

La séance est ouverte à 9 heures 30.

M. LEOCADIE, Direction : Bonjour à tous. Je pense avoir salué tout le monde. On va démarrer notre AP du mois de juillet. Nous avons un menu copieux en 15 points. Ce n'est plus de la gourmandise, c'est de la voracité, mais en tout cas, on va faire en sorte que l'ensemble des points puissent être examinés et traités dans les conditions habituelles. Je propose de démarrer tout de suite par le point sur le présentisme des uns et des autres.

M. ARNAUD, Direction : Pour la direction, Sébastien ARNAUD et Frantz LEOCADIE.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Pour la CFDT, Christina RODRIGUES-MARTINS, élue suppléante en remplacement de Madame Fabienne PERRIOT LE-FUR. J'excuse Madame Virginie DUMARCAY, j'excuse aussi Madame Nesrine LAHLOU, j'excuse aussi Madame Muriel MAMAN, notre représentante syndicale, et bien sûr Madame PERRIOT LE-FUR, que je remplace.

Mme LEBERNADY, CFTC : Fina LEBERNADY, élue CFTC. J'excuse Monsieur Dominique SERESMES, Marc BOURGEOIS et Maeva HIMED.

Mme DOUIS, CFTC : Julie DOUIS, élue CFTC.

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

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

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

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

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

Mme JOUVE-BONIFACE, CGT-FO : Corinne JOUVE-BONIFACE, élue FO suppléante, remplaçant Madame Dalila OUCHENE.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Élisabeth SKOLUDEK, titulaire Force Ouvrière. J'excuse Madame Leïla HAMMOU et Dalila OUCHENE, et Monsieur MARQUES.

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

Mme HAMITOCHE, CGT-FO : HAMITOCHE Hosna, représentante syndicale FO.

M. LEOCADIE, Direction : Ce point étant fait, nous passons au point suivant.

Point 1 : Approbation du procès-verbal de l'Assemblée plénière du CSE du 24 avril 2024 et du compte rendu de la CSSCT du 18 avril 2024

M. LEOCADIE, Direction : Point 1, approbation du procès-verbal de l'AP du 24 avril et du compte rendu de la CSSCT du 18 avril 2024. Donc, sur l'AP, observations, questions, demandes de rectification ?

Pas d'observation. Donc, on va passer à l'approbation contre ? Abstention ? Le PV est approuvé.

Compte rendu de la CSSCT, rien de particulier ? Pas d'observation, tout va bien. Je suppose que c'est une approbation par consensus ?

OK, donc vous approuvez.

Point 2 : Avis différés

M. LEOCADIE, Direction : Point 2, avis différé.

M. ARNAUD, Direction : Nous avons un avis différé issu de l'assemblée plénière du 20 juin qui portait sur le déploiement du projet PIX. On a reçu l'avis force ouvrière, je crois que c'était hier ou avant-hier. C'est un avis négatif, défavorable. Au total, cela nous fait deux voix contre qui étaient déjà enregistrées par la CFDT, six voix pour la CFTC et donc huit voix différées contre des élus force ouvrière, ce qui nous fait un avis défavorable à la majorité.

Point 3 : Plan d'action en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes

M. LEOCADIE, Direction : Pour le point suivant, qui porte sur le plan d'action en faveur de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes, nous attendons Madame DUCHER et Madame Christelle ARNAUD qui nous le présentent.

Mme DUCHER : Alors, du coup, le point a été introduit. Vous avez reçu le projet de plan d'action en faveur de l'égalité professionnelle qui est une obligation pour l'employeur, en cas d'échec des négociations. Il a une durée de vie limitée, puisque nous serons amenés à réengager une négociation sur ce sujet. Vous avez eu le document et je n'ai pas grand-chose à en dire de plus. On va répondre à vos questions.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Sur le domaine de l'embauche, page 2, j'aurais souhaité savoir par quels canaux de communication vous allez promouvoir les vidéos de présentation métier ? C'est la première question.

Ensuite, toujours sur la même page, vous indiquez un coût prévisionnel de 720 euros pour une vidéo métier. Pour ma part, cela me semble un peu élevé. Est-ce que vous allez faire appel à un prestataire externe pour réaliser cette vidéo ? Si tel est le cas, quel prestataire ? Est-ce que vous connaissez déjà ce prestataire ? Et pourquoi, dans ces cas-là, ne pas avoir fait appel à notre service communication qui, je pense, est à même de réaliser des vidéos dans ce sens-là ?

Ensuite, sur la page 4, dans le domaine articulation entre l'activité professionnelle et l'exercice de la responsabilité familiale, vous dites que vous allez diffuser un guide sur la parentalité. En quoi ça consiste exactement et qui va réaliser ce guide ?

M. ROUCHAUD, CFTC : D'une manière générale, on trouve à la CFTC que la Direction aurait pu davantage s'engager. Là, il y a des petites choses quand même, néanmoins, on aurait pu aller plus loin, notamment du côté de la parentalité et aussi du côté de la flexibilité pour les mamans.

Notamment, je voulais une précision sur les berceaux inter-entreprises. Cela existe déjà dans l'entreprise, mais vous allez rajouter dix berceaux. On ne comprend pas bien la façon dont c'est formulé. Qu'est-ce qui va être mis en place par rapport aux berceaux ?

Mme DUCHER : Merci Monsieur ROUCHAUD. Monsieur GIAMBIAGGI.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je constate quand même un gros décalage entre les ambitions que vous affichez et les actions que vous entreprenez après. Il y a aussi des formulations qui ne me conviennent pas trop. « Au terme de ces séances de négociation, la Direction et les organisations syndicales ne sont parvenues à aucun accord ». C'est plutôt les organisations syndicales qui n'ont pas signé l'accord de la Direction. Je n'aime pas comment c'est fait.

Mme DUCHER : C'est votre question ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Non, c'est une remarque.

Mme DUCHER : C'est pour savoir si on doit répondre ou pas.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je précise la formulation. C'est mon avis. Ensuite, juste en dessous : « Plan d'action annuel destiné à assurer l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. » Cela veut dire qu'avec ce plan d'action, vous êtes certains d'être assurés l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes ? Par contre, c'est une question.

Ensuite, si on reprend sur les objectifs, il n'y en a pas beaucoup. Cela va être assez rapide. Madame SKOLUDEK a posé une question par rapport au rôle modèle. En effet, ces vidéos-là, j'aimerais bien savoir où elles vont être diffusées.

720 euros, je plussoie. Cela me paraît assez onéreux.

Sur la formation professionnelle, je n'aime pas non plus : « une réelle égalité de traitement dans le déroulement de carrière et dans l'évolution des qualifications entre les femmes et les hommes. » Réelle ?

Vous avez l'objectif que l'écart entre les hommes et les femmes au niveau de la formation soit inférieur à cinq points. Tout ce que vous faites, ce sont des entretiens de retour et des plans de formation pour les personnes en retour de congé maternité ou parental. Je ne vois pas trop le lien entre votre ambition, et les actions que vous mettriez en œuvre pour arriver à ce que cette ambition soit réelle. Cela concerne quasiment que les femmes, parce que dans l'organisme, il n'y a pas beaucoup d'hommes qui font des congés parentaux. J'ai les données du bilan social. On avait un homme au 31 décembre 2021 qui était en congé parental, mais en 2022 et 2023, on n'en avait pas. Et le congé maternité, en général, ce sont les femmes aussi. Donc je ne sais pas, je ne comprends pas trop, je ne vois pas le lien entre l'objectif et le plan d'action.

Sur la rémunération effective, vous vous engagez à veiller à l'égalité de traitement entre les hommes et les femmes. Le suivi, c'est de former les managers à la prise en compte des préjugés inconscients et vérifier l'équilibre dans les répartitions des mesures salariales entre les hommes et les femmes. Nous, on est embêtés, parce que former un manager et dire « c'est bon, c'est fait », pour moi, ce n'est pas suffisant. Pour nous, ce n'est pas suffisant. Après il faut entretenir ce que le manager aurait acquis. Dire c'est former, c'est fini, c'est bon, pour nous ce n'est pas suffisant.

Ensuite sur l'équilibre dans la répartition des mesures salariales entre les hommes et les femmes, cela veut dire quoi ? Cela veut dire qu'au bout d'un moment, vous aurez fait votre choix, vous allez regarder combien de pourcents d'hommes et combien de pourcents de femmes, et éventuellement, vous allez réajuster ? C'est comme cela que je le comprends. Est-ce que vous pensez que dans l'organisme, il y a des responsables de service ou des coordonnateurs qui accordent des mesures individuelles en prenant en compte son sexe ? Là, je ne comprends pas cette action non plus.

Ensuite, articulation entre l'activité professionnelle et l'exercice de la responsabilité familiale. Vous faites des places en crèche. Vous faites un guide sur la parentalité. En effet, ce serait intéressant de savoir ce que c'est, et quand est-ce qu'il va être diffusé, est-ce qu'il est prêt ? Et c'est tout. Je n'ai pas revérifié, mais dans l'accord, c'est « Articulation entre l'activité professionnelle et l'exercice de la responsabilité familiale » ou c'est « Articulation entre l'activité professionnelle et la situation personnelle » ? Je ne sais plus, je n'ai pas revu. En tout cas, ça semble très *light* encore. Et c'est fini, d'accord.

En fait, vous avez pondu un plan d'action, une poule aurait fait mieux. Je suis désolé, c'est mon avis. Prenez-le mal, si vous voulez. Censurez-moi, si vous voulez.

M. LEOCADIE, Direction : Non, on ne va pas vous censurer, parce que ce qui est dit, il faut que ce soit au PV. Je dis simplement qu'on va essayer de ne pas s'insulter. On n'est pas là pour ça. On n'a pas l'habitude de ça. Je pense qu'on peut garder effectivement une certaine modération dans nos propos, même quand on n'est pas d'accord. Je trouve, Monsieur GIAMBIAGGI, que vis-à-vis des personnes qui ont travaillé pour réaliser un document aux bénéfices, pensons-nous, des salariés de la Caisse, vos propos sont parfaitement insultants et ils sont inadmissibles. Je le dis comme je le pense.

Pour le reste, on va répondre aux questions. Je tiens à dire quand même que nous ne sommes pas ici pour refaire une négociation. D'accord ? Non, mais laissez-moi parler, s'il vous plaît. Nous ne sommes pas ici pour refaire une négociation. On va répondre aux questions, mais on va présenter, on va expliquer, on va expliciter en fonction de vos questions les éléments du plan d'action. Mais en tout cas, je pense que pour que cette réunion se passe dans de bonnes conditions, le respect, c'est quelque chose que nous pouvons partager. Merci.

Mme DUCHER : Est-ce qu'il y a d'autres questions ? Oui, Monsieur ROUCHAUD. Et ensuite, Madame RODRIGUES-MARTINS.

M. ROUCHAUD, CFTC : Juste pour compléter ma question, déjà, je voulais avoir une explication sur le rôle modèle. Qu'est-ce que vous entendez exactement par rôle modèle ?

Deuxième question, c'est quand on voit le contenu de ce projet d'accord, je voulais savoir quelle était l'articulation, c'est-à-dire le périmètre de la CPAM du Val-de-Marne par rapport aux mesures, compte tenu de l'instance de la MNC qui veille au grain entre ce qui est possible et ce qui n'est pas possible. Quelles étaient les limites du périmètre du champ d'action ?

Dernière question, par exemple, Monsieur LEOCADIE l'a dit, on n'est pas là pour refaire la négociation, mais j'ai juste une question comme ça. Qu'est-ce qui a empêché, par exemple, la création d'une crèche au Cristolien ? Parce que c'est un grand immeuble, il y a la place. Aujourd'hui, il y en a une au Gêmeaux. Il y a des agents de la CPAM qui ont des berceaux au

Gémeaux. Qu'est-ce qui empêche aujourd'hui la création d'une crèche inter-entreprise au Cristolien ?

Mme DUCHER : Madame RODRIGUES-MARTINS.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Par rapport à la présentation de ce plan d'action, je voulais faire un parallèle par rapport au PV de désaccord de la négociation. Dans l'article 3 en particulier, où il y a donc indiqué les mesures unilatérales qui seraient reprises dans ce plan, elles ne sont pas toutes reprises. Entre autres, je peux les lister. Dans le PV de désaccord, article 3, mesures unilatérales pour transposer sur le plan d'action, alors qu'il est dans le PV, vous n'avez pas repris la mesure unilatérale concernant « la promotion d'une politique inclusive d'accès et de maintien dans l'emploi ». C'est manquant. Vous n'avez pas repris « la promotion d'une politique de santé au travail et de prévention des risques professionnels ». Et vous n'avez pas repris « la promotion d'une politique d'amélioration des conditions de travail et de qualité de vie au travail ». C'est sur le PV de désaccord que vous le mettez en point unilatéral, mais cela n'apparaît pas dans votre plan d'action de décision unilatérale. J'aimerais savoir pourquoi.

Mme DUCHER : Est-ce qu'il y avait d'autres questions ? On va commencer un premier tour de réponses.

Il y avait une question sur les vidéos métiers, sur les canaux de communication. L'idée, ce n'est pas forcément de modifier nos canaux de communication, mais en fait, c'est de modifier le support. Aujourd'hui, on diffuse nos offres. Nos offres, on les diffuse. On a une multi-diffusion. Ça va évidemment sur la Sécu recrute, mais ça va aussi sur LinkedIn, sur Facebook parfois, ça va sur tous nos réseaux sociaux. L'idée, c'est que le contenu de ce qu'on diffuse soit moins écrit et plus incarné. On ne va pas créer de nouveaux endroits où on diffuse des choses, mais ces vidéos ont vocation à se retrouver en accompagnement de nos offres d'emploi et en accompagnement de toute la communication que l'on fait sur la CPAM, non pas en tant qu'Assurance Maladie, mais en tant qu'employeur. En termes de canaux de communication, c'est cela que l'on vise avec les vidéos métiers.

Sur le coût, il vous paraît important, pas nous ?

Mme ARNAUD : Oui, tout à fait. Pour préciser, aujourd'hui, toutes nos vidéos métiers que vous pouvez voir sont publiées, les vidéos Quick & Quiz, sont réalisées par un prestataire. Ce n'est pas réalisé par le service communication, c'est réalisé en lien avec le service communication évidemment. On va aussi travailler en lien avec le service communication. Par contre, la vidéo en elle-même est réalisée par un prestataire. Aujourd'hui, nous avons un forfait pour cinq vidéos métiers de 3 600 euros. Ce qui fait, lorsqu'on l'a ramené au coût unitaire, 720 euros. C'est pour cela que nous avons indiqué 720 euros à titre prévisionnel dans notre plan d'action.

Mme DUCHER : Sachant que c'est une compétence qui est particulière de filmer, de réaliser, de monter une vidéo. Et on a des questions comme dans tous les secteurs de gestion de charges. Il y a des activités que l'on fait en interne et il y a des activités que l'on externalise. Voilà sur la question des vidéos.

Les personnes qui ont vocation à être dans ces vidéos, à incarner pour répondre, je réponds en package sur la question du rôle modèle. Un rôle modèle, c'est un terrible anglicisme, c'est quelqu'un qui a vocation à permettre à autrui de s'identifier. L'idée du rôle modèle ici, pour

prendre un exemple qui, à mon avis, vous fera comprendre, c'est de dire, je grossis volontairement le trait, c'est de dire que je vais mettre en valeur une informaticienne, parce qu'on sait que du point de vue sociétal, et cela se traduit aussi dans nos entreprises, ce sont des secteurs d'activité dans lesquels il n'y a pas beaucoup de femmes.

Dans notre offre d'emploi, mettre en valeur et incarner une femme sur cet emploi-là, cela peut permettre à d'autres femmes, c'est presque inconscient, de s'identifier et de se dire : en fait, à la CPAM du Val-de-Marne, je peux être informaticienne. Ce n'est pas un monde macho, masculin, dans une équipe dans laquelle je ne vais pas pouvoir m'intégrer parce que je vais être la seule femme, etc.

C'est ça un rôle modèle, c'est quelqu'un à qui on peut s'identifier et ça a vocation à lever les freins un peu inconscients, les barrières que pourraient avoir les femmes ou les hommes, mais les femmes en tout cas, pour candidater sur un emploi. C'est l'objectif. Ça, c'était sur la question des vidéos et des rôles modèles.

Sur le guide de la parentalité, je vais laisser Christelle en parler puisqu'elle est dessus.

Mme ARNAUD : Sur le guide de la parentalité, on a commencé à le rédiger, mais il n'est pas tout à fait finalisé. L'idée, c'est de réaliser un guide complet par le service des relations sociales et le service de la gestion administrative du personnel où on aurait l'ensemble des droits légaux et conventionnels des futurs parents, que ce soit au niveau des possibilités d'absence pour passer les échographies ou pour les visites médicales obligatoires pendant la grossesse ; que ce soit les congés ensuite maternité, paternité, parentalité, etc. Sachant qu'il y a eu beaucoup de réformes, notamment sur le congé paternité, donc l'idée, c'est d'avoir vraiment un guide qui est à jour de tous ces éléments-là ; également sur toutes les modalités d'accompagnement au retour du futur parent avec l'offre de place en crèche, avec l'entretien de retour qui est également prévu pour le futur parent, etc. Donc, c'est d'avoir vraiment un guide qui récapitule l'ensemble de ces éléments-là.

On a déjà évidemment aujourd'hui des éléments, on a déjà des prospectus, des flyers, des mini-guides qui sont donnés aux collaborateurs, mais l'idée, c'est vraiment d'aller encore plus loin et de recenser tous ces éléments de tout ce qui relève des congés légaux, conventionnels, mais également de l'offre interne que l'on propose à nos futurs parents.

Mme DUCHER : Allez-y Madame RODRIGUES-MARTINS.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Je voulais rebondir sur les infos que vient de donner Madame ARNAUD concernant ce guide de parentalité qui est en cours de rédaction. Il sera destinataire qu'aux parents, pas à tout le personnel de la caisse qui envisagerait de devenir parent un jour ou à des parents isolés ?

Mme ARNAUD : L'idée, c'est de pouvoir le mettre à disposition sur l'intranet pour que chacun en ait connaissance. Mais, au-delà, l'idée serait d'en remettre un exemplaire aux futurs parents qui se déclarent au service de la gestion administrative du personnel, pour être certains qu'ils ont bien l'ensemble des informations.

Mme DUCHER : Ensuite, il y avait une série de questions sur les crèches. C'était sur des précisions sur ce qui était porté dans le plan d'action, et sur pourquoi on ne fait pas une crèche inter-entreprise au Cristolien.

Sur les crèches, ce qui est porté dans le plan d'action, ce qu'on veut mettre en place c'est une offre qui est complémentaire aux dix berceaux qu'on a aujourd'hui, qui sont des berceaux fixes. C'est-à-dire que j'ai une place pour un an, selon le nombre de jours dont j'en ai besoin, mais en tout cas, c'est une place attribuée, nominative et permanente. Là, ce que l'on veut mettre en place, c'est une offre d'accueil d'urgence. C'est-à-dire que les jeunes parents savent que parfois, notre mode d'accueil habituel est défaillant, la nounou est malade, la crèche est fermée, donc on peut se retrouver un peu le bec dans l'eau. Ce que l'on veut ouvrir, c'est un mode d'accueil d'urgence qui serait ouvert à l'ensemble des salariés de la caisse, et pas seulement à ceux qui ont une place attribuée, et que chaque salarié de la caisse, qui a un enfant petit qu'il ne peut pas faire garder parce que défaillance du mode de garde habituel, puisse solliciter une place d'urgence de façon ponctuelle pendant quelques jours. Idéalement c'est dans un réseau qui soit suffisamment large pour que la personne puisse avoir une place d'urgence dans la structure d'accueil du prestataire qui ne soit pas trop loin de chez lui. C'est ça qui est porté dans le plan d'action. C'est complémentaire aux dix berceaux qu'on a aujourd'hui. J'étais claire ou pas ?

Deuxième question qui portait sur : pourquoi on n'ouvre pas une crèche au Cristolien. Première chose, une crèche coûte des sous. Deuxièmement, et c'est un vrai sujet parce que vous avez évoqué celle des Gêmeaux, on a effectivement des places à celle des Gêmeaux, on a aussi des places dans une des structures d'une crèche à Pointe-du-Lac, ces 10 berceaux étaient extrêmement prisés avant la crise sanitaire. Depuis la crise sanitaire et le développement du télétravail, les berceaux tels qu'ils sont organisés aujourd'hui ne répondent plus aux besoins des personnes, puisque les personnes qui sont en télétravail trois jours par semaine, par définition, n'ont pas envie de venir jusqu'à côté du Cristolien pour déposer leurs gamins et retourner chez eux en télétravail pour travailler. Donc le mode d'organisation actuel pose question. Si on ouvrait une crèche au Cristolien, on aurait la même problématique qu'avec la crèche aux Gêmeaux.

Un des éléments qui avait été porté sur cette négociation, pour le coup, c'était de rechercher une autre organisation des berceaux, en ayant non pas des berceaux fixes dans telle ou telle structure, mais en ayant des berceaux dans un réseau, c'est-à-dire un droit de tirage de 10 dans un réseau large et qui puisse permettre aux salariés d'avoir une place sous réserve des places disponibles, du coup. Parce que comme vous ne réservez plus dans une structure, c'est un peu moins sûr, mais cela permet de la flexibilité et cela aurait permis aux personnes de pouvoir éventuellement avoir une place de crèche à côté de chez elles, ce qui est quand même, dans la logique du télétravail généralisé, plus en adéquation avec la réalité des déplacements des gens aujourd'hui. Voilà sur la question des crèches. Cela suppose de refaire un marché, c'était quand même un travail relativement important.

Il y avait toute une série de questions sur le COMEX, les marges de manœuvre, pourquoi on n'a pas dans le plan d'action égalité professionnelle ce que l'on retrouve dans le PV de désaccord, tous les éléments peut-être, un peu de cadrage juridique ?

Mme ARNAUD : Effectivement, pour reprendre un peu le cadrage juridique, lorsque les parties n'aboutissent pas à un accord signé, il y a l'obligation d'abord de réaliser ce que l'on appelle un procès-verbal de désaccord. Le procès-verbal de désaccord, c'est aussi ce que l'on a fait. Dans ce procès-verbal de désaccord, on doit recenser l'ensemble des propositions respectives des parties, souligner les points de désaccord et l'employeur doit indiquer dans ce

procès-verbal de désaccord les mesures unilatérales pour lesquelles il s'engage à mettre en place. C'est ce qu'on a fait dans le PV de désaccord.

S'agissant d'une négociation égalité hommes-femmes et qualité de vie et des conditions de travail, on retrouve dans ce PV de désaccord aussi les engagements unilatéraux de la Direction sur la partie qualité de vie au travail et des conditions de travail.

Au-delà, le Code du travail impose, s'agissant spécifiquement de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes, une obligation particulière de réaliser, lorsqu'on n'aboutit pas à un accord signé, un plan d'action spécifique destiné à l'égalité entre les hommes et les femmes. C'est ce second document qui vous est présenté aujourd'hui, où l'on y retrouve exclusivement des engagements visant à assurer l'égalité entre les hommes et les femmes.

L'UCANSS nous dit que tout ce qui est plan d'action issu d'une négociation obligatoire, donc les plans d'action issus de la négociation égalité hommes-femmes, les plans d'action issus de la négociation GEPP notamment, doivent passer non pas à la MNC, mais au COMEX pour vérifier justement que les engagements unilatéraux pris sont bien conformes à la doctrine du COMEX de manière plus large. C'est pour cela que le plan d'action sur l'égalité entre les hommes et les femmes ne passera non pas à la MNC, mais au COMEX du mois de septembre, puisqu'on n'a pas de COMEX en août.

Mme DUCHER : Ensuite, il y avait une question de forme sur la rédaction. Il y a effectivement dans le plan d'action un grand cadre qui s'appelle « Articulation entre l'activité professionnelle et l'exercice de la responsabilité familiale ». Dans le projet d'accord qui avait été soumis à signature, il y a l'item qui s'appelle « La conciliation vie professionnelle/vie familiale ».

Mme ARNAUD : Oui, sur l'égalité entre les hommes et les femmes, on ne l'a pas rappelé en introduction, mais on doit négocier, et le plan d'action doit aussi reprendre cela, quatre items de toute une liste. On a : l'embauche, la formation professionnelle, les parcours professionnels, etc. Dans l'article réglementaire du Code du travail, il ne parle pas de « la conciliation entre vie professionnelle et vie privée ». Il parle, pour l'égalité hommes-femmes, de « la conciliation entre la vie professionnelle et l'exercice de la responsabilité familiale ». C'est pour cela qu'on a repris cette formulation pour l'égalité hommes-femmes.

Mme DUCHER : Il y avait ensuite une question sur le lien entre l'objectif visé en matière d'égal accès à la formation professionnelle entre les hommes et les femmes et les actions qui sont inscrites dans le plan d'action. Pour ceux qui ne connaissent pas par cœur le document, l'objectif était de veiller à l'égal accès des hommes et des femmes à la formation professionnelle, en s'assurant qu'il y ait un écart inférieur à cinq points entre le taux de femmes et le taux d'hommes formés. Les actions que nous avons inscrites sont : l'organisation systématique d'un entretien de retour pour les personnes de retour de congé parental ou de congé maternité, et l'organisation systématique d'un plan de formation pour les personnes en retour de congé maternité ou parental.

Le lien que nous voyons entre ces actions et l'objectif est que, de façon générale, c'était ressorti du diagnostic des dernières années, l'équilibre est là dans le taux d'accès à la formation entre les hommes et les femmes. En revanche, il peut y avoir un risque plus important que les personnes qui n'ont pas été là pendant une période un peu longue, maternité ou congé parental, qui n'ont pas été là éventuellement sur la période d'évaluation, qui du coup peuvent « être passées à la trappe » de la constitution du plan de développement des compétences, qu'on les

« oublie », c'est un peu triste à dire, et que ces personnes ne bénéficient pas du même accès à la formation que les autres.

Les congés maternité, comme cela a été dit, c'est effectivement des femmes, et les congés parentaux, comme cela a été dit, pour le coup, cela peut être des hommes, mais c'est aussi principalement, voire quasi exclusivement, des femmes. C'est le lien que nous faisons entre ces actions et l'objectif.

Enfin, il y avait une question sur l'équilibre de l'attribution des mesures salariales entre les hommes et les femmes et, finalement, le lien avec l'action que nous avons inscrite sur la formation des managers à la prise en compte des préjugés inconscients dans leurs décisions. La question, si je la reformule, était : « Est-ce que vous pensez que dans l'organisme, il y a des managers qui prennent des décisions en fonction du sexe ? » Non, de façon consciente, certainement pas.

Mais la formation, elle a la vocation à agir non pas sur ce qui est conscient, ce qui s'appelle de la discrimination, ce qui est puni par la loi, mais à agir sur ce qui est inconscient, c'est-à-dire ce qu'on a dans notre éducation, ce qu'on a parce qu'on est dans la société dans laquelle on est, etc. Bien sûr que non, nous ne pensons pas que des managers prennent des décisions en fonction du sexe. Par contre, nous pensons que des gens, que tout le monde, que tous ici, ont des constructions sociologiques et psychologiques qui peuvent nous amener à prendre des décisions qui peuvent être impactées inconsciemment par le sexe, pas en tant que tel, mais en tout cas, ce sont les représentations qu'on peut avoir d'une mère de famille, etc.

C'est vrai pour l'égalité entre les hommes et les femmes, mais c'est vrai pour plein d'autres différences qui existent entre les gens. Donc cette question de cette formation va en réalité un peu plus loin que l'égalité professionnelle. C'est tous les préjugés.

Voilà la réponse qu'on peut vous faire. C'est bon pour vous ? Du coup, on va passer au recueil des votes.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Pour la CFDT, avant tout, un petit mot concernant ce plan d'action en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. Outre ce plan, qui est des mesures unilatérales, la CFDT tient à rappeler à la Direction qu'il est a minima obligatoire d'appliquer l'accord RSE 2022 concernant le fait qu'il faut assurer l'évolution des carrières des salariés à temps partiel dans les mêmes conditions que ceux des salariés qui sont à temps plein. Cet accord RSE 2022 avait des indicateurs de suivi qui ne sont pas repris dans cette décision unilatérale. On le comprend, mais on espère que vous ne l'oublierez pas.

En tout cas, pour la CFDT, ce sera un accord défavorable.

M. ROUCHAUD, CFTC : Pour la CFTC, on note certaines mesures qui vont dans le bon sens. On retrouve aussi beaucoup de dispositions légales. Néanmoins, on estime que cela ne va pas assez loin. Aussi, ce sera un avis défavorable.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Force ouvrière n'a pas signé l'accord lors des négociations. Il donne un avis défavorable à ce plan d'action.

Point 4 : Remise en production de l'outil OMV au sein du Prado

M. LEOCADIE, Direction : Nous accueillons Sylvia BENOIT, responsable du service Prado. Nous l'accueillons avec plaisir. Je ne sais pas si je dois vous souhaiter bon courage avant votre prise de parole, mais j'ai quand même envie de le faire. Donc je vous souhaite bon courage. Sylvia BENOIT vient nous présenter la remise en production de l'outil OMV au sein du Prado. Je suis un peu embêté par ce point parce que cela montre une certaine forme d'instabilité de notre système institutionnel. Parce que si vous vous rappelez bien, OMV est l'ancien outil qui était utilisé pour Prado depuis des années. La modernisation, la numérisation, l'amélioration des conditions de travail nous a conduits à passer sur un autre outil qui s'appelle Prado Connect. Pour des raisons que vous allez nous expliquer, si elles sont claires. Je pense qu'elles ne sont pas si claires que ça. Je pense qu'il y a des raisons juridiques. La CNAM a été obligée de revenir en arrière. C'est le retour à l'utilisation d'un outil qui était déjà utilisé par les agents, donc avec un impact modéré.

Mme BENOIT : Merci, Monsieur LEOCADIE. Effectivement, depuis le 17 octobre 2022, nous avons lancé, j'étais même venue en août 2022 vous présenter le lancement de l'outil Prado Connect, qu'utilisent actuellement nos Conseillers Assurance Maladie qui s'appellent les CAM Prado. Ils servent effectivement à tous ceux qui ont la gestion des dossiers patients et à l'appariement des rendez-vous médicaux de nos patients. Le Prado Connect, à l'époque, était un outil qui nous avait été vendu comme un outil beaucoup plus ergonomique, plus moderne et qui permettait aussi d'être plus en adéquation avec les besoins de mobilité de nos conseillers Assurance Maladie.

En avril 2024, la Caisse nationale nous informe, et informe l'ensemble du réseau des CPAM, qu'effectivement, le contrat qui les liait au prestataire de l'outil prend fin mi-septembre 2024 et, visiblement, juridiquement, ils ne peuvent pas renouveler ce contrat.

Face à tout cela, visiblement, c'est sur un fonds juridique, ils sont dans l'obligation, rapidement en urgence, de revenir sur un nouvel outil et forcément, ce qui s'impose à nous, l'ancien outil OMV, l'Outil multi-volets.

Par rapport à tout cela, l'outil multi-volets, au niveau de la CPAM du 94 et au niveau de toutes les CPAM, il nous a été instamment demandé de faire une information auprès des membres du CSE, d'où ma présence aujourd'hui, avant l'utilisation et la mise en place de l'outil OMV. Pour notre département, l'OMV, on va le déployer à compter du 1^{er} août 2024, pour notre CPAM. Ce qui va se passer concrètement, l'ensemble des dossiers... Parce qu'il faut vous dire aussi, on va avoir des dossiers qui sont en cours encore dans l'outil Prado Connect, donc tous les dossiers qui sont en cours pour le patient dans l'outil Prado Connect, on va avoir les deux outils qui coexisteront jusqu'à mi-septembre. Les CAM devront jongler entre deux outils pour pouvoir finaliser les traitements.

Ce qu'il est à noter, je ne sais pas si vous vous souvenez, avec l'outil Prado Connect, on avait une bascule automatique des dossiers. Avec l'OMV, cela ne sera pas possible. Donc, ça signifie d'ici mi-septembre que l'ensemble des dossiers devront être clôturés dans la base, finalisés dans la base, ou encore procéder à une saisie. Si on ne les clôture pas avant, ou encore si on ne les a pas terminés, il faudra les ressaisir.

Je vous assure, au niveau de la CPAM 94, on a un peu aussi anticipé les choses, depuis le mois d'avril. Forcément, par rapport à nos différents rendez-vous, on ne sera pas dans la situation de ressaisie de dossier, donc pas de surcharge de travail pour nos CAM. On a anticipé aussi cette situation-là, ça veut dire qu'à fin août, l'ensemble des dossiers dans la base seront finalisés. Quand je dis « finalisés », c'est par rapport aux prises de rendez-vous qui sont programmées, ça veut dire que ça n'excède pas, ça n'ira pas au-delà du mois de septembre.

Ensuite, ce qu'on peut dire par rapport à ça au niveau du descriptif des fonctionnalités, je vais aller rapidement là-dessus. L'OMV comporte pour nous les mêmes fonctionnalités qu'en 2022, à ceci près que maintenant la seule modification dans l'outil, c'est qu'il permet d'envoyer deux types de SMS. Les deux SMS, pour faire court, c'est une confirmation d'adhésion pour le patient et également un rappel de rendez-vous avec ses professionnels de santé de ville. Là-dessus, rassurez-vous également, les CAM ne vont pas être perdus avec cette nouvelle fonctionnalité-là, puisqu'ils l'utilisaient déjà il y a deux ans avec le Prado Connect, où là, on avait quatre SMS. Donc là-dessus, il n'y a pas de grands mouvements.

Que peut-on dire ? Vous avez la liste exhaustive des fonctionnalités comparées d'un outil à l'autre en annexe, qui vous a été délivrée, donc là, on va faire beaucoup plus court là-dessus. Néanmoins, s'il faut citer les principales modifications, j'en citerai trois. On a un dispositif qu'on a développé en décembre 2023 qui s'appelle le pharmacien d'officine. Ça consiste en quoi le pharmacien d'officine ? Ça permet à l'équipe médicale de proposer pour son patient la dispensation des médicaments à domicile ou l'accompagnement pharmaceutique. Ce dispositif-là était intégré dans le Prado Connect. Ça signifie que le CAM Prado pouvait tracer ces événements-là. Avec l'OMV, forcément, on ne pourra plus le tracer dans l'OMV. En même temps, c'est un dispositif fourni sous le plan national qui a été très contrasté, puisqu'il n'a pas fonctionné. Au niveau des établissements, effectivement, ce n'est pas très porteur.

Ensuite, l'autre fonctionnalité, c'était l'interfaçage qu'on avait avec Medialog Plus. On utilisait Medialog Plus lorsque effectivement l'équipe médicale nous disait qu'il y avait un besoin pour le patient d'une alerte à faire au service de la CRAMIF. Ils saisissaient les informations et ça nous permettait d'ouvrir Medialog rapidement. Là, j'ai envie de vous dire qu'il faudra juste, on n'aura pas d'interfaçage, rouvrir Medialog Plus.

Le dernier point, c'est sur le volet post-SMR, Soins médicaux de réadaptation. C'est un volet qui est en expérimentation dans le cadre du Prado, qui n'est pas forcément intégré dans l'OMV, puisqu'on a commencé à le développer en 2022. Néanmoins, on pourra l'intégrer sur un autre titre, puisque cela demande au niveau de l'administrateur de faire des petites démarches. Cela a déjà été intégré.

Là, j'ai voulu mettre en exergue uniquement ces trois fonctionnalités-là.

Ensuite, je vais arriver à ce que l'on parle maintenant de l'accompagnement, puisque c'est ce qui va nous intéresser. L'accompagnement que nous avons mis en place, nous avons un accompagnement pour les conseillers afin d'évaluer également les impacts métiers. En termes d'accompagnement, cela va être simple. La majorité des CAM sont familiers avec l'environnement de l'OMV. On a prévu une session de formation. On a également un mode opératoire qui a été réactualisé par la CNAM. La formation qu'on va faire sera juste pour les nouveaux, en sachant qu'il y a trois nouveaux qui vont être impactés. Ils vont être encadrés par

les CAM experts. C'est une formation. Pour les anciens, cela va être de se refamiliariser avec l'environnement, et pour les nouveaux, de prendre connaissance de l'outil OMV.

Au niveau de l'impact sur le métier, il n'y a pas vraiment d'impact notable. Parce que comme je vous l'ai dit, on revient à un outil qui avait été utilisé depuis des années par l'équipe Prado. Il n'y a donc pas un impact majeur. Effectivement, l'ergonomie, vous me direz : on était sur un Prado Connect qui était rénové. L'ergonomie était assez conviviale. On avait effectivement le parcours patient qui était un peu plus détaillé en termes de champs à compléter. Mais il n'y a que cela, effectivement, on parle de l'ergonomie de l'outil.

Pour les CAM, ce qui va se passer en termes d'impact, il y a trois impacts. On est sur la simplification des champs obligatoires à compléter. Il faut savoir que dans Prado Connect, ils avaient une multitude de champs à compléter puisque c'était beaucoup plus détaillé en termes de traçabilité sous le parcours du patient. Là, cela va être forcément réduit. C'est beaucoup plus simplifié. Donc forcément, une saisie moins chronophage pour nos CAM Prado.

Il y a également un point essentiel, parce qu'il faut le savoir aussi, l'outil Prado Connect a été beaucoup décrié parce que les dossiers étaient bloqués. On a dû faire face, depuis le lancement du Prado Connect, à beaucoup de dysfonctionnements. Cela veut dire que le CAM Prado avec Prado Connect saisit un dossier, mais il ne peut pas le finaliser tout de suite puisque parfois on avait des dossiers bloqués, on ne savait pas pourquoi. Il fallait faire appel aux services qui débloquent les dossiers. Cela rallongeait l'instruction des dossiers en termes de gestion.

Aujourd'hui, avec Prado Connect, avec l'OMV, il n'y aura plus de dossiers bloqués puisque c'est moins phasé, et qu'il n'y aura pas ces étapes où cela va bloquer en fonction des différentes phases. Cela veut dire qu'il pourra traiter une seule fois son dossier. C'est un gain de temps aussi pour lui.

Enfin, sur la flexibilité des modifications, il faut savoir que dans Prado Connect, si vous vous trompez dans une saisie, on n'avait pas la possibilité de modifier les champs. Cela veut dire que le conseiller Assurance Maladie est obligé de ressaisir sa fiche. Là, avec l'OMV, à n'importe quelle étape de saisie, il peut modifier, il peut supprimer. Là aussi, on est sur un gain de temps aussi pour nos conseillers Prado.

Je vais passer rapidement pour le *manager*. C'est plus en termes de pilotage et de fiabilisation des données. Il faut savoir qu'aujourd'hui, avec Prado Connect, je ne pouvais suivre l'activité des conseillers Prado qu'à l'année. Cela veut dire qu'ils étaient obligés de tenir un tableau Excel. Donc Prado Connect plus une saisie Excel pour pouvoir avoir des données mensualisées. Forcément, aujourd'hui, je vais avoir accès avec l'OMV à des requêtes qui vont me permettre surtout d'avoir des données fiables et des données établissement aussi fiables. Parce que dans le Prado Connect, depuis le départ, les données n'ont jamais été fiables quand on allait en présentation.

J'en ai fini.

M. ARNAUD, Direction : On a Monsieur ROUCHAUD, j'ai vu Madame LEBERNADY, Madame RODRIGUES, Madame FRAIOUI, Monsieur GIAMBIAGGI, Madame DOUIS-MAXI.

M. ROUCHAUD, CFTC : Merci, Madame BENOIT, pour votre présentation. Pour m'être entretenu avec les agents du Prado, effectivement, il semblerait que Prado Connect n'ait pas

fait l'unanimité au sein des agents. Je m'interroge. Déjà, effectivement, il y avait des saisies qui étaient chronophages. Il y avait des bugs à répétition. Vous ne l'avez pas dit, vous avez parlé des bugs, mais non seulement il y avait des bugs, mais en plus, il fallait tout recommencer derrière. Il fallait recommencer le dossier, il fallait repartir de zéro. Donc, doublement chronophage.

Je m'interroge. Si la CNAM, pour des raisons juridiques, n'avait pas pu arrêter Prado Connect, est-ce que la CPAM du Val-de-Marne aurait pu s'affranchir de cet outil pour revenir à ce qui se faisait avant ? Parce que quand on change, c'est pour avoir mieux. Là, on a changé pour avoir quelque chose qui présentait beaucoup de contraintes et qui était davantage chronophage. Donc, je m'interroge. Est-ce que la CPAM aurait pu s'affranchir comme ça de Prado Connect qui était sûrement un dispositif national ?

D'après les échos que j'ai dans votre service, les agents sont plutôt satisfaits et contents de retourner à OMV. Est-ce que vous confirmez ?

M. ARNAUD, Direction : Ensuite, j'avais noté Madame LEBERNADY.

Mme LEBERNADY, CFTC : J'ai vu que la formation c'était en été. Il n'y a pas de congé accordé pendant ces journées de formation ?

Sur la page 2, les SMS pour la vérification de la réalisation du rendez-vous et le bilan de satisfaction ne seront pas faits avec OMV. Qu'allez-vous mettre en place ? Il sera remplacé par quoi ? Vous dites que le logiciel ne sera pas renouvelé à cause d'un problème juridique. Est-ce qu'on pourrait avoir un peu plus d'infos ? Et est-ce que l'OMV n'avait pas des dysfonctionnements aussi connus ? Est-ce qu'il n'y avait pas des choses sur lesquelles, pendant ce laps de temps, ils auraient pu être améliorés ? Vu que vous le savez depuis quelques mois, je ne sais pas plus.

M. ARNAUD, Direction : Ensuite, je crois que j'avais noté Madame RODRIGUES-MARTINS.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Oui, étant dans le service, j'ai un peu moins de questions. La première question concerne le préambule où il est indiqué que l'action des CAM dans le contexte de l'accompagnement Prado doit avoir systématiquement le consentement express de la personne éligible. Quand il y a des personnes éligibles et qu'elles ne donnent pas leur consentement, c'est donc un refus, est-ce que vous tenez des statistiques des refus ? Est-ce qu'il y en a beaucoup du coup ? C'est une question un peu plus globale sur le métier Prado.

Concernant le contexte, la CFDT s'interroge par rapport à la CNAM qui a déployé Prado Connect, il y a pratiquement deux ans maintenant. La CFDT s'interroge sur le fait que la CNAM, comment est-il possible qu'elle n'a pas pu anticiper que ce prestataire fermerait ses portes et ne pourrait pas renouveler et maintenir le SAV de Prado Connect ? Cela rejoint un peu la question de Madame LEBERNADY. Est-ce qu'on peut savoir pourquoi, effectivement, il n'y a pas de suite de Prado Connect alors que la CNAM avait misé gros sur le déploiement national de cet outil ?

Ensuite, la petite phrase où il est dit « la solution envisagée en urgence consiste donc à revenir à l'OMV, anciennement utilisé ». La solution envisagée d'urgence, cela veut dire qu'on revient à l'OMV, mais vous êtes dans l'espoir d'avoir un nouvel outil. C'est cela que je dois

comprendre. Vous êtes dans l'espoir que l'OMV puisse être un peu plus performant et évoluer avec des mises à jour sur des interfaces qui n'existent pas encore aujourd'hui ?

Ensuite, je reviens aussi sur la notion de formation : « entre le 29 juillet et le 31 juillet, une session d'information et de formation sera organisée ». Apparemment, cela cible principalement trois personnes. J'aimerais savoir sous quel format cette session de formation et d'information. Est-ce que ce sera sous un format de tutorat ou en e-learning, en distanciel ?

M. ARNAUD, Direction : Merci. J'avais noté Madame FRAIOUI.

Mme FRAIOUI, CGT-FO : C'est à peu près la même question que Madame RODRIGUES. Je vais la formuler quand même. Vous revenez à un ancien applicatif qui me semble moins performant que le précédent, en gage de traçabilité, interfaçage avec Médialog. Est-ce temporaire ou envisagez-vous dans le futur de rechercher un autre applicatif un peu plus performant et beaucoup plus pratique ?

M. ARNAUD, Direction : Merci. Madame DOUIS-MAXI.

Mme DOUIS-MAXI, CFTC : C'était comme mes collègues, je m'interrogeais pour savoir si la solution d'urgence de repasser à l'OMV était provisoire ou si on allait prendre un autre outil.

M. ARNAUD, Direction : Très bien, Monsieur GIAMBIAGGI.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : En effet, on adopte un nouveau logiciel en octobre 2022 et un an et demi après, on nous annonce que c'est fini. Déjà, cela part mal pour l'avis.

Je voudrais quand même avoir un petit point...

M. ARNAUD, Direction : Nous ne sommes pas responsable de tout.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Oui, alors franchement sur ce thème-là, sur cette chose-là, je ne vous en veux pas du tout, Monsieur ARNAUD, là, à ce niveau. Ce n'est pas le cas du point d'avant, mais là, non pas du tout.

Je voudrais savoir un petit point sur l'effectif du Prado. Combien il y a d'agents CPAM, combien d'agents service médical ? Est-ce qu'il y a des embauches qui sont prévues ?

On a dit ce qu'on avait à dire sur cet outil qui disparaît un an et demi après avoir été mis en place. Je ne vais pas revenir dessus.

Tout en bas de la page 1, « les dossiers devront être ressaisis dans l'OMV si nécessaire ». Pourquoi « si nécessaire », j'ai mal compris ? Est-ce qu'en termes de charges de travail, cela va être quelque chose d'important de ressaisir dans l'OMV ?

Ensuite, je suis en page 2 sur la traçabilité de pharmaciens d'officine. C'est une chose qu'on ne pourra plus faire du tout. Il n'y a pas de solution, il n'y a pas de système D, quelque chose ? Sur les plaies chroniques, il y a marqué « volet présent dans l'OMV, mais non utilisé aujourd'hui ». Je ne sais pas si ça a déjà été abordé, je ne sais plus. « Non utilisé aujourd'hui », cela veut dire que bientôt, on pourra ?

Sur « interphasage avec Medialog Plus »... Attendez, j'avais une remarque. Est-ce que cela fait plus de travail, là encore ? « Devra désormais ouvrir simultanément deux interfaces pour faire un signalement à la CRAMIF ». Là aussi, cela va faire un peu de boulot, apparemment. A priori, c'est tout ce que j'avais noté.

M. ARNAUD, Direction : Est-ce que j'ai oublié quelqu'un ? On va faire des réponses à plusieurs voix. Allez-y.

Mme BENOIT : La première question, c'était pour le niveau de satisfaction des CAM Prado. Je vous dirais qu'il y a un niveau de satisfaction qui est plutôt immense, puisque depuis le lancement du Prado Connect, c'est un outil, en dépit de son côté très rénové, qui a été entièrement décrié, pas uniquement par notre CPAM, mais par l'ensemble du réseau, du fait des nombreux dysfonctionnements et des nombreux champs à compléter qui rallongeaient la saisie pour les agents. Aujourd'hui, oui, c'est une grande satisfaction. C'est un environnement qu'ils maîtrisaient, donc là-dessus, oui, ils sont contents de revenir à l'OMV.

Je continue ? Sur la question « Est-ce qu'on a des informations sur pourquoi le renouvellement juridique au niveau de la CNAM ? », on a eu l'information de manière brute au mois d'avril. Je n'ai pas d'autres informations, malheureusement, à vous communiquer. On sait qu'il n'y a pas de renouvellement du contrat. C'est sur un fond juridique et qu'on revient à un outil. Ils n'ont pas explicité davantage. On n'a pas beaucoup plus de détails sur le pourquoi du comment.

M. ARNAUD, Direction : Il faut quand même faire un lien avec la première question. C'est vrai que la CNAM n'a pas forcément communiqué sur les raisons. En revanche, on a un applicatif qui était très prometteur quand il a été déployé. On voit bien dans le tableau comparatif entre OMV et Prado Connect qu'il y avait un certain nombre de promesses qui était porté par cet applicatif. Promesses qui n'ont été tenues que très partiellement, puisqu'on voit bien que dès le démarrage, il y a eu un certain nombre de problématiques qui font que cet outil-là n'a jamais donné satisfaction à 100 %.

Ce qui est probable, c'est qu'il y ait eu une forme de contentieux sur l'écart entre ce qui avait été promis et ce qui a été livré, et l'incapacité du prestataire à répondre aux exigences qui avaient été données. C'est dans ce cadre-là, à mon avis, que le contrat n'a pas été renouvelé. Ça me paraît être l'hypothèse la plus probable, même si, comme le rappelait Madame BENOIT, on n'a pas été dans le secret des négociations avec le prestataire. Mais on se doute bien qu'il y avait quand même un degré d'insatisfaction assez fort.

Il y avait une question, peut-être en tout premier, de Monsieur ROUCHAUD aussi, sur : est-ce qu'on aurait pu s'affranchir initialement du passage à cet outil national ? La réponse est non, parce que quand la CNAM déploie un outil pour l'ensemble du réseau, elle assoit son reporting sur cet outil-là. Et comme on le disait à l'instant, il était porteur de beaucoup de promesses, promesses qui ont été déçues, mais au démarrage, en tout cas, ça paraissait sur le papier quelque chose d'assez prometteur.

Mme BENOIT : Pour compléter ce que vous êtes en train de dire, Monsieur ARNAUD, il faut savoir aussi qu'il y a eu trois versions du Prado Connect. Il a été rénové trois fois. On a eu trois versions en moins de deux ans. En sachant qu'il y avait énormément de demandes d'évolution, il y avait des demandes expresses à ce que l'outil évolue rapidement, il a évolué trois fois. Néanmoins, il y avait quand même une insatisfaction au niveau de l'utilisation de l'outil.

Ensuite, il y avait une question : est-ce qu'il va y avoir une amélioration de l'OMV ? Au dernier échange qu'on a eu avec la CNAM, c'est prévu effectivement. Parce que là, on a eu l'OMV qui a deux ans, avec juste une petite modification au niveau des SMS, mais il est prévu effectivement qu'il y ait un OMV2. Je ne sais pas à l'heure actuelle, nous ne sommes pas à même de vous dire quel type d'évolution, mais oui, ils y travaillent.

L'autre question, c'était sur les refus Prado. Effectivement, le socle même du Prado repose sur le consentement du patient pour que le dispositif puisse être mis en place. En termes de statistiques, parce que là aussi, on va le faire grossièrement. Parce qu'il faut savoir qu'avec le Prado Connect, malheureusement, c'est ce genre d'information que je ne pouvais pas avoir avec l'OMV et les requêtes, on va pouvoir. Au regard de nos tableaux Excel, on est à peu près sur 10 % en termes de refus de pouvoir adhérer au dispositif.

C'est ce que je vous disais aussi. Tout ce qui est statistique, on a eu nos limites avec Prado Connect. Cela nous empêchait réellement d'avoir une vue d'ensemble sur l'activité.

Comment expliquer qu'il n'y avait pas de suite du Prado Connect ? Je pense qu'effectivement, quelque part, on y a répondu, qu'il n'y a pas eu de suite du Prado Connect. On voit qu'il y a eu un bon nombre d'insatisfactions. Je pense qu'effectivement, tout cela en haut lieu explique que le contrat n'a pas été renouvelé.

Il y avait une question sur l'espoir mis en place de l'OMV qui est prévu. Monsieur ARNAUD, il y avait une question de Christina, il me semble.

M. ARNAUD, Direction : Sur l'espoir d'avoir un outil en évolution.

Mme BENOIT : J'y ai répondu.

M. ARNAUD, Direction : En fait, le changement de stratégie porte sur le fait de ne plus forcément externaliser. Là, vous voyez qu'on a externalisé le produit auprès d'un prestataire qui n'a pas répondu au cahier des charges. Le parti qui a été pris, on le voit, c'est plutôt de revenir sur l'ancienne version qui convenait mieux aux conseillers Prado et de la faire évoluer. Ils ont commencé à le faire avec la fonctionnalité des SMS qui est décrite dans la note. Il semblerait qu'il y ait plutôt un OMV2. La perspective, c'est plutôt de réinternaliser la production, le développement et le perfectionnement de cet outil.

Après, vous aviez des questions sur les formations.

Mme BENOIT : On va y revenir. Sur les formations, pour répondre à vos questionnements, étant donné qu'on a anticipé, on sait qu'effectivement depuis le mois d'avril, les choses vont évoluer. On a une dernière réunion de service qui nous a permis d'acter, en fonction des congés des uns et des autres, l'encadrement sera opéré par qui. Il y a trois CAM Prado, deux CAM qui relèvent de la DRSM et un CAM de la CPAM qui vont être encadrés en présentiel. A ce moment-là, ils vont être encadrés par un CAM expert qui connaît l'outil depuis son lancement. Là-dessus, cela a été sécurisé à ce niveau-là.

Avec le mode opératoire, ils l'ont eu bien en amont aussi dans le cadre de cette réunion de service. C'est un outil qui est très intuitif et très basique. Par rapport à ce qu'ils ont connu par rapport au Prado Connect, je vous ai dit qu'il y a moins de champs, il n'est pas compliqué du tout. C'est sécurisé. Sur cette période-là, le programme de formation va commencer le 29 juillet par un CAM expert.

Et « la solution d'urgence, est-ce qu'il était prévu de prendre un autre outil ? » Non, la solution d'urgence, effectivement, c'était l'OMV et de le faire évoluer. On vient d'y répondre.

Sur les effectifs, l'état de nos effectifs, au moment où je vous parle, nous avons sept conseillers Assurance Maladie qui relèvent de la CPAM et trois conseillers DRSM. Cela nous fait un effectif à date de dix conseillers. On a une embauche prévue qui est déjà actée, un conseiller

CPAM qui va prendre ses fonctions le 1^{er} octobre. On a également un congé mater qui est pour l'instant un congé parental, mais qui est remplacé par un CDD. En gros et pour tout, on va osciller, on sera à peu près à onze conseillers Assurance Maladie.

M. ARNAUD, Direction : Sur la ressaisie, la charge de travail ?

Mme BENOIT : Tout à fait. C'est ce que je vous disais. Il faut savoir que le Prado Connect, c'est un outil en termes de suivi qui permet effectivement de suivi. En termes de supervision, il est demandé aux conseillers Assurance Maladie d'avoir une supervision renforcée sur leur dossier. Aujourd'hui, en termes de stratégie qu'on a mise en place, on a pu évaluer le nombre de dossiers qui iront au-delà du 31 août, par exemple. On n'en a pas aujourd'hui en termes de rendez-vous fixés. C'est ce que je vous ai dit. Il ne va pas y avoir de ressaisie. Tous nos dossiers seront clôturés au 31 août. Cela signifie que dès le 1^{er} août, les conseillers Assurance Maladie commencent leur nouvelle saisie dans l'applicatif. Ensuite, ce sera juste clôturer le dossier en Prado Connect, vérifier que les rendez-vous ont bien été saisis et c'est tout. Là-dessus, on est sécurisé. On a fait une petite supervision. Chacun a établi le nombre de rendez-vous en cours. On s'est rendu compte que cela n'excède pas le mois d'août. Là-dessus, on ne parle pas de surcharge de travail.

M. ARNAUD, Direction : Sur l'interface Medialog ?

Mme BENOIT : Sur l'interfaçage Medialog Plus, il faut savoir qu'effectivement, tout ce qui est signalement CRAMIF est très à la marge. Effectivement, sur l'année 2023, en termes de signalement, on a dû en faire trois et cela doit émaner de l'équipe médicale. Cela veut dire quoi ? On va juste réouvrir Medialog et faire un signalement. Ce n'est pas quelque chose qui rajoute du travail. On a notre outil OMV. On ouvre l'applicatif Medialog. Il y a une surcharge de travail et surtout, on n'est pas sollicité par l'équipe médicale sur ce volet-là en masse. Cela ne rajoutera pas du travail pour nos CAM.

M. ARNAUD, Direction : J'avais noté aussi une question de Madame RODRIGUES, je ne sais pas si on a répondu, sur le nombre de refus.

Mme BENOIT : Si, je viens d'y répondre. Cela représente à peu près 10 %.

Sur le pharmacien d'officine, on l'a dit tout à l'heure, c'est un dispositif qu'on a lancé qui a le mérite d'exister et que l'équipe médicale peut utiliser. Effectivement, aujourd'hui, le dispositif ne tombe pas à l'eau. Si l'équipe médicale nous demande de mettre en place une dispensation de médicaments, on va la mettre en place. On va utiliser par contre l'onglet commentaire qui figure dans l'OMV et on va annoter qu'il y a une dispensation qui a été faite. Après, effectivement, je pense qu'au niveau de la CNAM, ils feront en sorte, s'ils veulent maintenir ce dispositif-là, que l'outil évolue en ce sens. Mais aujourd'hui, ce n'est pas un frein pour nous de pouvoir le mettre à disposition de l'équipe médicale.

Sur les plaies chroniques, c'est quelque chose qui existait déjà dans l'OMV, mais qui n'a pas lieu d'être. Plaies chroniques est associé au volet chirurgie. Dans les établissements de santé, on ne met pas les plaies chroniques. C'est quelque chose qui existait anciennement, et c'est quelque chose qui doit disparaître dans l'OMV, puisque cela fonctionne avec le volet chirurgie. Si vous voulez, dans cette action-là, on n'y touche pas. Cela sera amené à être supprimé, mais du fait qu'on reprend l'ancien outil, il subsiste.

Je pense que c'était tout sur les fonctionnalités, il me semble.

M. LEOCADIE, Direction : Vous avez répondu à toutes les questions ?

Mme BENOIT : Est-ce que j'ai répondu à l'ensemble de vos interrogations ?

M. ARNAUD, Direction : J'avais une nouvelle question de Madame SKOLUDEK.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Peut-être que vous l'avez dit dans les échanges. L'outil OMV, c'est un outil national à la base ou c'est un outil local ?

Mme BENOIT : Non, c'est un outil national. Avez-vous d'autres interrogations, d'autres questionnements ? Manifestement il n'y en a pas.

M. LEOCADIE, Direction : Nous allons recueillir l'avis, Madame RODRIGUES-MARTINS.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Pour la CFDT, juste une remarque. Nous savons que dans d'autres CPAM, ce point a été vu non pas pour avis, mais pour info. Pour ce qui est de la CFDT à la CPAM du Val-de-Marne, nous sommes tout à fait favorables à un avis, et donc nous allons émettre un avis.

Ce sera un avis favorable. Cependant, nous émettons une réserve concernant le devenir de l'utilisation de l'outil OMV et de son évolution puisque, apparemment, il doit évoluer sur une autre version un peu plus évolutive, et même une réserve, voire sur tout autre outil éventuel qui serait de nouveau mis en déploiement par la CNAM, puisqu'on ne ferait que revenir en arrière à chaque fois, et c'est dommage.

Mme DOUIS-MAXI, CFTC : Nous regrettons le retour en arrière. Néanmoins, nous avons eu un retour positif des agents du Prado. Ce sera donc un avis favorable pour la CFTC.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Pour Force Ouvrière, ce sera un avis favorable, bien que cela donne un sens de régression, puisque ce logiciel était assez intéressant, en espérant, comme l'a dit Madame Christina RODRIGUES que l'outil OMV évolue favorablement pour améliorer le travail des agents.

M. LEOCADIE, Direction : Très bien. L'avis est favorable.

Point 5 : Evolution d'organisation au sein du pôle lutte contre la fraude

M. LEOCADIE, Direction : Le point suivant concerne toujours la direction de la gestion des risques et de la lutte contre la fraude, puisque c'est la réorganisation du pôle LCF.

Monsieur Guillaume LEO CAZUGUEL, accompagné de Sandrine ROQUE, est en train d'arriver. Bienvenue, bonjour. On vient de lancer le point et je vous passe tout de suite la parole.

Mme ROQUE : Bonjour à tout le monde. Je ne vais pas me représenter, puisque je pense qu'on m'identifie bien. Par contre, je vais laisser immédiatement Guillaume se présenter, puis on va vous parler de la réforme d'organisation qui va toucher le pôle lutte contre la fraude.

M. LEO CAZUGUEL : Bonjour à toutes et à tous. Du coup, Guillaume LEO CAZUGUEL, je suis le nouveau coordonnateur de la lutte contre la fraude depuis le 1^{er} juillet 2024. Je succède à Valérie PERY que, je suppose, vous avez connue pendant un moment à la caisse.

Aujourd'hui, je suis là pour vous parler de ce projet de réorganisation et de revenir un peu plus en détail sur des points saillants de cette organisation et de la lutte contre la fraude aussi. Pour vous reparler de la lutte contre la fraude, vous dire que c'est effectivement un axe stratégique de cette nouvelle COG qui a été signée en 2023, avec des ambitions croissantes et des attentes fortes de la part de la Caisse nationale sur le montant de fraude détectée. On nous attend sur plusieurs millions d'euros effectivement. Pour faire face à ces objectifs croissants, il y a des efforts qui ont déjà été mis en place par la Caisse en augmentant les moyens de personnel. En deux ans, on est passé d'un pôle de 17 à 22 personnes. Aujourd'hui, nous vous proposons une brique supplémentaire pour augmenter notre efficacité et répondre à ces attentes ambitieuses décidées par la Caisse nationale.

Pour vous recontextualiser le pôle, il y a aujourd'hui 22 ETP avec 2 managers, 1 coordonnateur et 1 responsable de service. Il y a quatre métiers qui suivent la logique de la stratégie de lutte contre la fraude. Cette stratégie de lutte contre la fraude se propose de détecter les fraudes, ensuite d'investiguer avec des investigations sur pièces et après de terrains, et enfin de sanctionner les comportements frauduleux. Nous retrouvons cette logique dans nos catégories de métiers.

Nous avons quatre catégories de métiers : des investigateurs administratifs qui s'occupent plus des signalements, des enquêteurs qui vont faire les enquêtes et les auditions d'assurés et professionnels de santé, et les juristes qui vont prononcer les sanctions, que ce soit des pénalités financières, des plaintes pénales par exemple. Nous avons tout un tas de sanctions dont la Caisse dispose pour stopper ces comportements frauduleux. Enfin, nous avons des chargés d'études qui viennent en appui métier, comme dans toutes les unités de production au sens large.

Aujourd'hui, pourquoi cette réorganisation ? Parce que nous souhaitons renforcer l'équipe managériale. Nous avons deux managers. Là, ce serait recruter un manager supplémentaire de proximité pour arriver à un encadrement de proximité entre huit et dix personnes, ce que l'on retrouve dans la plupart des unités classiquement, pour améliorer le pilotage et le suivi des équipes au quotidien. Concrètement, cela se réaliserait par la création de deux services. Un service qui serait dédié au contrôle assurés, avec les catégories de métiers que je vous ai présentées, investigateurs, enquêteurs et juristes ; puis, même chose, parallèlement, pour le contrôle professionnels de santé, avec une cellule transversale qui serait rattachée au coordonnateur, avec les deux chargés d'études, puisqu'elles viennent en appui à l'ensemble des métiers.

On voit que l'ensemble des dossiers assurés et professionnels de santé a ses limites aujourd'hui, parce que cela demande de passer du traitement du faux arrêt de travail à l'étude de la facturation atypique d'un masseur kiné. On voit que c'est extrêmement large. Et pareil pour les sanctions, cela passe des pénalités financières pour sanctionner le faux arrêt de travail jusqu'à une procédure de déconventionnement d'un masseur kiné. Encore une fois, la palette est extrêmement large et cela demande un fort niveau d'expertise si on est sur tous les champs.

Ce que l'on propose, c'est plutôt de faire gagner en aisance, monter en compétences les équipes par la création de ces deux services.

L'idée, une fois le manager recruté, ce serait de procéder à la création de ces deux services et d'affecter le personnel en place en fonction des choix qu'ils vont émettre. Il y aura ensuite un arbitrage au niveau des managers. Voilà pour cette présentation.

M. LEOCADIE, Direction : Merci. Il y a Monsieur ROUCHAUD, Monsieur GIAMBIAGGI.

M. ROUCHAUD, CFTC : Effectivement, les fraudes sont un enjeu majeur de la dernière COG. On note les efforts en matière d'embauche pour le service. Néanmoins, les embauches ne sont toujours pas à la hauteur des besoins. A la CFTC, on trouve que l'idéal, le service va être scindé en deux, mais ça aurait été aussi de scinder le service en deux physiquement. C'est-à-dire une salle pour le service contrôle assurés, et une autre salle pour le service contrôle professionnels de santé. Parce que l'espace actuel de travail nous paraît trop exigu au regard de l'effectif. Ils sont un peu les uns sur les autres. On aimerait vraiment que la Direction réfléchisse prochainement à agrandir l'espace de travail et à scinder le service en deux, mais physiquement cette fois : une salle pour les assurés, une salle pour les professionnels de santé.

Une autre question concrète. Si jamais, pour le service contrôle assurés, c'est quelqu'un du service qui postule pour un responsable de service niveau 6, par exemple si c'est un investigateur qui postule, est-ce que celui-ci sera automatiquement remplacé puisqu'il devient de facto responsable ?

M. ARNAUD, Direction : Monsieur GIAMBIAGGI.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Tout d'abord, merci pour la note qui est très intéressante. C'est vrai que c'est un sujet intéressant. Vous allez scinder le service en deux. On peut anticiper des difficultés. Qu'est-ce qui va se passer au niveau des congés, le télétravail, la continuité de service ? C'est abordé un peu dans le document, mais si vous constatez que l'adéquation en ETP de l'un ou de l'autre, comment allez-vous gérer éventuellement des passages d'enquêteurs de l'autre côté ou autre ? Comment allez-vous gérer cela ?

Vous parlez de la COG 2023-2028 ?

M. ARNAUD, Direction : 2027.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : C'est 2027. D'accord. Je ne sais pas, on ne parle peut-être pas de la même.

M. ARNAUD, Direction : 1^{er} janvier 2028.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : D'accord. Ça va, c'est vrai. Très bien. J'ai des petites questions. Les préjudices détectés avant paiement et les préjudices détectés tout court, c'est après paiement ? En effet, vous avez des objectifs. Ils sont ambitieux ceux qui donnent des objectifs, parce que là...

Excusez-moi, je cherche ce que j'ai à dire d'autre. En fait, il y a des données, et ça ne m'aurait pas choqué que vous disiez que ce document était confidentiel, parce que vraiment, il y a des données chiffrées.

Quand vous parlez, je suis en page 6, « mise en œuvre des contrôles obligatoires CMR7, professionnels de santé qui se facturent à eux-mêmes ». Ça veut dire qu'ils mettent leur propre numéro pour faire la facture, leur propre numéro de sécurité sociale en tant qu'assuré ? Je voudrais la précision, s'il vous plaît.

Je suis en page 8, « étudiant réalisant des dépistages grâce au TAG ». Est-ce que vous pouvez me dire ce que ça veut dire TAG, s'il vous plaît ?

Vous allez ajouter des postes de travail sur l'open space actuel, de manière provisoire, si j'ai bien compris, avant de faire autre chose. On aurait bien aimé avoir le plan du nouvel open space, puisque vous ajoutez des positions dessus.

Et là, je vais poser une dernière question. « Le besoin de prévoir des espaces confidentiels, en vue de réaliser des auditions par les enquêteurs, il s'agira d'inscrire cette réflexion dans une vision d'ensemble ». Est-ce que vous êtes en train de nous dire que vous allez refaire le flex office au deuxième ou au troisième ? Et qu'est-ce qui est prévu par rapport à ça, s'il vous plaît ?

M. LEOCADIE, Direction : Madame LEBERNADY, Madame SKOLUDEK.

Mme LEBERNADY, CFTC : Est-ce que vous pouvez m'expliquer pourquoi il y a un responsable de service niveau 6 et l'autre serait niveau 7, s'il vous plaît ?

M. LEOCADIE, Direction : Madame SKOLUDEK.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Sur la page 6, vous parlez de gestion des procédures de sanctions, que ce soit aussi bien pour assurés ou professionnels de santé. Mais pour les assurés, vous indiquez juste des pénalités. Il n'y a jamais de dépôt de plainte contre les assurés par rapport à des fraudes ?

M. LEOCADIE, Direction : Monsieur ROUCHAUD, Monsieur GIAMBIAGGI.

M. ROUCHAUD, CFTC : Les fraudes, c'est un vaste chantier. On sait très bien qu'aujourd'hui, il y a des fraudes que des techniciens ou des managers laissent passer dans des services parce qu'on n'a pas les moyens de les contrôler, tout simplement. C'est une réalité, on ne va pas se voiler la face.

C'est une question pour Madame ROQUE qui connaît bien les statistiques. J'ai été étonné de voir la répartition. Parce que pour moi, les fraudes des professionnels de santé ça doit être 70 % et les fraudes assurés ça doit être 30 %. Or là, quand on voit la répartition, on est à peu près à 55-45 %. Selon vous, Madame ROQUE, quelle est la répartition des fraudes en termes de pourcentage en ce qui concerne les professionnels de santé et les assurés ? Est-ce qu'on est dans une fourchette de 70-30 % en faveur des professionnels de santé ? Parce que quand on compte les fraudes des transports ambulatoires, les taxis, les pharmaciens, c'est surtout ça qui remonte. C'est surtout les professionnels de santé. Les assurés je ne le nie pas, mais pour moi, elle est beaucoup moindre.

M. LEOCADIE, Direction : Madame RODRIGUES-MARTINS.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Il y avait une autre personne avant moi.

M. LEOCADIE, Direction : Madame SKOLUDEK peut-être. Non ? Bon alors allez-y.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Concernant le nouvel organigramme cible où on passe à 23 ETP en CDI au lieu de 22, je ne suis pas sûre qu'au niveau impact en termes de charge de travail supplémentaire, un seul ETP soit suffisant, d'autant plus que cet ETP qui sera recruté est le nouveau responsable de service sur la partie contrôle des assurés. En plus, en termes de COG, « la COG prévoit plus de sanctions via plus de pénalités pour les PES et les assurés, dans un déploiement de nouvelles stratégies de sanctions qui devraient être plus

adaptées au regard de la durée des impacts des différentes procédures ». Je me demande vraiment si le Pôle sera en mesure de prendre en charge tout ça par rapport aux attentes de la COG. Je n'en suis pas sûre, mais si vous pouviez expliciter que vous atteindrez cet objectif, merci.

Mme LEBERNADY, CFTC : Sur la page 5, « la centralisation de toute l'activité de gestion des pénalités au sein du département LCF ». Est-ce que vous pouvez me donner un peu plus d'informations ?

Sur le bas de la page, vous indiquez « le transfert de l'activité de la gestion du secrétariat de la commission des pénalités. Du coup, cette tâche reviendra aux juristes et ça compte 0,1 ETP. » J'ai un peu du mal à voir tout l'administratif. Du coup, ça va redonner une tâche supplémentaire aux juristes.

Sur la page 7, « la recherche d'un équilibre des charges entre les deux services ». Comment équilibrer cette charge en amont ? On ne peut pas anticiper. J'ai un peu du mal à voir comment vous vous projetez par rapport à cet équilibre-là, si on pouvait avoir un peu plus d'infos.

Sur la page 10, « cette réforme d'organisation n'a pas d'impact sur le recours du télétravail ». On parle aussi de l'aménagement des postes. « Peut-être que sur le deuxième trimestre 2024, on verra s'il y avait besoin de surface supplémentaire en fonction de l'accueil des trois nouvelles recrues qui vont arriver ». Du coup, j'ai un peu du mal à voir pourquoi attendre s'il y a une projection sur quelque chose entre les locaux et si vous avez un visuel. Pourquoi ne pas « anticiper », si c'est pour refaire des travaux avec un coût, je présume. Est-ce que vous pouvez me donner un peu plus d'informations ? Merci.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : J'avais une question. Je voulais savoir qui gère la fraude des employeurs, s'il vous plaît ? Je voudrais aussi savoir de manière très générale en quelle mesure un technicien de prestation peut aider à la lutte contre la fraude ?

Mme ROQUE : Je vais commencer par préciser des choses parce qu'il y a eu des aspects peut-être très factuels qui ne sont peut-être pas complètement clairs.

Sur la question de Monsieur GIAMBIAGGI sur comment on mesure finalement les résultats de la fraude, on regarde cela à travers le préjudice. C'est-à-dire l'incidence financière des contrôles que l'on fait. Il y a deux types de regards. Soit on contrôle avant d'avoir payé et à ce moment-là, c'est du préjudice évité, soit on regarde après avoir payé et à ce moment-là, c'est du préjudice subi. Nous, on additionne les deux pour mesurer l'impact de la LCF.

J'en profite pour répondre à la question : est-ce qu'il y a des contrôles aujourd'hui sur les employeurs ? Est-ce qu'il y a de la fraude sur les employeurs ? Peut-être, mais aujourd'hui, les opérations de contrôle que l'on mène portent surtout sur deux publics, les assurés et les professionnels de santé. Il commence à y avoir un début de réflexion pour aller peut-être regarder un petit peu plus avant sur les employeurs. Pour l'instant, c'est à l'état de réflexion.

Sur les statistiques et la répartition, quelle est la vérité ? Est-ce que c'est plutôt les assurés ? Est-ce que c'est plutôt les professionnels de santé ? En fait, tout dépend de quel point de vue vous vous placez. Si vous regardez la LCF à travers le volume de dossiers qui sont contrôlés, c'est du 80/20 l'activité du pôle LCF : 80 % des dossiers qui sont regardés dans une année concernent des assurés et 20 % concernent des professionnels de santé. Par contre, si vous regardez la LCF du côté du préjudice, qu'il soit subi ou évité, peu importe, le ratio est inversé.

Le préjudice concerne surtout les professionnels de santé. Les contrôles sur les assurés sont un préjudice bien moindre. La vérité, si vous voulez, dépend de la question que vous posez. Il n'y a pas du tout de manipulation des statistiques. C'est simplement à quelle question vous voulez répondre.

Sur la projection des charges, quelle est notre estimation des charges, et donc derrière répartition des effectifs entre les deux services ? On a fait deux choses. On a regardé le traitement de l'année 2023 et ce sont les éléments que vous trouvez dans la note où on a mis pour chacun des futurs services quelle serait leur projection de charges d'activité si 2024 était la réplique de 2023. Vous voyez que du côté du contrôle assurés, on a beaucoup plus de dossiers, un nombre beaucoup plus important. Par contre, du côté du service contrôle des professionnels de santé, on a moins de dossiers. On est sur un dossier, deux dossiers par catégorie de professionnels de santé. Par contre, les incidences financières sont extrêmement plus significatives.

Par rapport à cela, on tient donc les deux exigences qui s'imposent à nous dans le cadre du CPG, c'est-à-dire de contrôler un certain volume de dossiers, et en même temps de détecter un nombre croissant de préjudices financiers. Guillaume LEO CAZUGUEL l'a rappelé tout à l'heure dans son propos introductif : les objectifs CPG concernant la LCF sont des objectifs extrêmement suivis par la CNAM qui sont en croissance très significative depuis deux ans de façon très concrète.

Cette année, on doit pouvoir détecter 10 millions d'euros. Il y a deux ans, on était sur un objectif à 7 millions d'euros. C'est une croissance extrêmement significative, et charge à nous ensuite de piloter l'activité de façon à être au rendez-vous des objectifs, c'est-à-dire à la fois de contrôler un volume minimal de dossiers, et en même temps de détecter un volume croissant de préjudices financiers qui est une atteinte au service public.

Si on se projette aujourd'hui, on le fait en connaissant un certain nombre d'éléments et en regardant aussi les priorités d'action que la CNAM souhaite donner à cette politique de lutte contre la fraude dans l'Assurance Maladie. On adapte donc nos organisations.

A la question de comment on peut passer d'un service à l'autre, l'idée est de pouvoir faire des estimations de charges en fonction des objectifs stratégiques de la COG et d'être en capacité de mettre en adéquation les effectifs en face. Guillaume LEO CAZUGUEL l'a rappelé, depuis deux ans, on a très fortement recruté. On a étoffé notre équipe d'enquêteurs, on a étoffé les investigateurs, et on est en train d'étoffer le troisième métier que sont les juristes, c'est-à-dire les personnes qui s'occupent de prononcer les sanctions. Pour être très clair, on a quelques difficultés à trouver des profils, à recruter. C'est pour cela qu'on a encore quelques postes vacants.

Pour répondre à la question est-ce que 22 ETP sont suffisants, en tout cas, ce qu'on peut noter, c'est qu'on a fait croître les effectifs de façon très significative depuis deux ans. On a mis les moyens en face pour suivre la progression des objectifs. On fait une réévaluation charges/moyens en fonction des priorités stratégiques. Ce qui est quand même à noter, c'est que c'est un département qui a une croissance d'effectifs et c'est quand même une réorganisation où, vous le voyez, on passe aujourd'hui de 22 ETP à 23 ETP. C'est une réorganisation dans laquelle il y a un gain d'effectifs.

Sur la question de la précision sur la centralisation de la gestion administrative des pénalités. Aujourd'hui, on est dans une situation où le pôle lutte contre la fraude détermine les sanctions

et peut, par exemple, prononcer une pénalité. Donc, tout l'aspect métier, justification de pourquoi on met une pénalité se trouvent au PLCF. Puis, parce que c'est un peu historique, on a ce qu'on appelle la gestion administrative, c'est-à-dire le fait, par exemple, de convoquer les membres du Conseil pour réunir la commission des pénalités. Toutes ces convocations, la gestion de ce suivi, tout cela, c'est dans un autre département qui est le pôle affaires juridiques. Le reporting, la saisie dans l'outil métier pour rendre compte à la CNAM se trouve au niveau du pôle affaires juridiques. Et donc, on a des coûts de coordination extrêmement forts entre ces deux départements qui n'apportent rien du point de vue du process.

Donc, on profite de cette réorganisation pour dire que ces tâches administratives, on évite les coûts de coordination et on les reprend, on les remet à la charge du pôle LCF en ayant fait une estimation de charge où vous avez vu dans la note que cette estimation, c'est 0,1 ETP.

Autre aspect, une question sur les procédures de contrôle, sur la possibilité de se facturer à lui-même pour un professionnel de santé. Ce qu'il faut avoir en tête, c'est que les professionnels de santé, à partir du moment où ils sont inscrits à l'ordre et en tant que professionnels de santé, ont la possibilité effectivement de s'automédiquer, de s'auto-soigner et donc ouvrent droit à des remboursements comme n'importe quel assuré. Donc, on a des procédures de contrôle pour vérifier qu'il n'y ait pas de déviance et qu'un professionnel de santé qui se considère comme un assuré n'a pas une consommation de soins plus atypique que n'importe quel autre assuré du département.

Sur la possibilité des étudiants de réaliser des tests antigéniques, c'est une opération qui date de la crise sanitaire. Les étudiants qui sont infirmiers, médecins ou futurs médecins peuvent réaliser encore aujourd'hui des dépistages et donc des tests antigéniques, notamment travailler dans une officine. C'est une opération de contrôle pour lequel on vérifie un certain nombre de choses.

Après, il y a toutes les questions sur les plans et peut-être les clarifications à apporter suite à cette réforme. Ce que l'on prévoit comme on étoffe l'équipe, il va nous falloir repenser un peu l'espace. Comme on prévoit deux services, on va tâcher de réfléchir à l'organisation de l'espace en fonction de ces deux services. On prévoit cela en deux temps. Le premier temps, c'est l'idée de faire de la place par rapport à l'open space existant pour accueillir les nouvelles recrues. Puisque je vous l'ai dit, on est en train d'étoffer les équipes, donc des gens vont nous rejoindre d'ici la fin de l'année. On accueille un nouvel enquêteur en septembre, on est en train de recruter un juriste et on espère le trouver d'ici la fin de l'année. Et on aura un nouveau manager.

Dans un premier temps, on va faire de la place dans l'open space actuel en poussant des armoires d'archivage qui n'ont pas de valeur ajoutée sur le bien-être des agents. On va déplacer ces éléments dans un local de stockage qui est juste à côté, de façon à pouvoir installer des bureaux supplémentaires.

On aura un second temps, et on se donne un peu de temps pour réfléchir à la configuration des plans, bien prendre en compte la spécificité du métier des enquêteurs qui sont amenés à auditionner des professionnels de santé ou des assurés pour instruire des procédures de contrôle. Dans le cadre de ces auditions, ce sont des auditions qui peuvent se faire soit par téléphone, soit en recevant les personnes. Quand les personnes sont reçues, on a des box en bas à l'accueil qui sont prévues à cet effet. Quand les auditions se font par téléphone, il est important de préserver la confidentialité des échanges. Il faut donc que dans l'organisation, on réfléchisse à ce que les

enquêteurs puissent faire ces auditions par téléphone, tout en préservant la confidentialité des échanges.

On aura une attention aussi au fait que l'on aura deux services et en même temps un seul département de lutte contre la fraude. On cherche à garder une dynamique d'ensemble et une animation d'ensemble pour que les personnes certes se spécialisent, mais en même temps, ne perdent pas de vue qu'elles appartiennent au même département avec la même finalité.

Sur la question du télétravail et des congés, il n'y a pas de modification sur les conditions de télétravail, comme c'est indiqué dans la note. Les personnes ont fait leur demande de bénéfice de télétravail pour la campagne 2024-2025. Elles ont suivi le process. La réponse leur a été donnée. Le fait de créer deux services ne modifie pas le bénéfice du télétravail.

Sur la question des congés, plus fondamentalement, c'est la question de la continuité de service qui est derrière, au-delà des congés. Ce sont aussi des activités qui doivent absolument être menées. Il ne peut pas y avoir d'interruption, sinon nous serions en infraction par rapport à la loi. Je pense par exemple aux réponses aux réquisitions qui nous sont adressées par les services de police. Cette continuité d'activité sera pensée à l'échelle des services.

Je vous vois froncer les sourcils. Il y aura un caractère un peu plus contraignant, parce qu'effectivement, entre répartir sur 16 personnes ou répartir sur 8, c'est un caractère un petit peu plus contraignant. Après, on est pragmatique, on appréciera aussi les situations. On verra ce caractère contraignant, dans quelle mesure il est bloquant ou pas. Ce qui nous semble quand même important, c'est que chacun des managers puisse avoir la vision sur son équipe, la dynamique d'ensemble, etc. Ce qui n'empêche pas les arrangements et les souplesses pour ne pas être inutilement strict. Mais chaque manager aura la vue sur son équipe.

Sur la question : pourquoi on a deux niveaux différents entre responsable contrôle assurés et responsable contrôle PS ? Il y a deux choses. Il y a une dimension de complexité des procédures et du pilotage qui est afférent à ces procédures de contrôle, qui justifie que les managers n'ont pas exactement le même type de management et de pilotage d'activités à faire.

Et, un des deux managers garantit la continuité du département et joue le rôle d'adjoint du responsable de département, donc de Guillaume.

M. LEOCADIE, Direction : Avons-nous répondu à l'ensemble des questions ? Madame RODRIGUES-MARTINS.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : J'ai d'autres questions subsidiaires. Vous nous avez indiqué, Madame ROQUE, que vous étiez en cours d'étoffage de l'équipe, à savoir, si j'ai bien compris, que d'ici septembre, il y a le recrutement du responsable pour le contrôle assurés qui va advenir. Ensuite, vous êtes encore en train de recruter un investigateur et un juriste en plus. Quand je vois l'organigramme actuel par rapport à l'organigramme cible, je vois bien le recrutement du responsable niveau 6 pour le contrôle assurés. Mais au niveau des investigateurs, des enquêteurs, des juristes, on reste pareil sur l'organigramme existant par rapport à l'organigramme cible. Ils n'ont pas été intégrés, les futurs recrutements pour un investigateur et un juriste ? C'est ma première question où je n'ai pas compris comment on va étoffer.

La deuxième question, je reviens sur le transfert de l'activité de la gestion du secrétariat des commissions de pénalités qui, aujourd'hui, est gérée au PAJ, c'est-à-dire le pôle des affaires

juridiques, qui va donc basculer sur le pôle à la lutte contre la fraude et que cette tâche sera assumée par les juristes. Vu que les juristes seront scindés sur deux services distincts, service contrôle des assurés et service contrôle des PS, comment les juristes vont assurer cette tâche qui représente une activité à 0,1 ETP ? Il va y avoir un planning, un turnover ? Parce que ce ne sera pas toujours le même juriste, il faut bien qui pose ses vacances, ou il sera en maladie. Comment vous allez organiser ce transfert de reprise du secrétariat de la commission des pénalités vis-à-vis des juristes ? S'il vous plaît.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Sauf erreur, vous n'avez pas répondu à ma question sur la gestion des sanctions par rapport au fait de ne pas déposer de plainte pour les assurés.

Mme ROQUE : Oui, exact. Comment on étoffe l'équipe ? On étoffe l'équipe depuis plusieurs mois. On n'attend pas cette réorganisation pour étoffer l'équipe. Quand je dis : depuis deux ans, on a augmenté le nombre d'investigateurs. On a d'ores et déjà recruté, mais la personne n'est pas encore arrivée chez les enquêteurs. On a une personne supplémentaire par rapport à l'équipe actuelle qui compte dans le futur organigramme, mais qui, physiquement, n'est pas encore à la CPAM. Elle arrivera en septembre.

Dans le poste de juriste, tout à l'heure, je disais qu'on a du mal à recruter un juriste, ce poste est déjà acté à l'organigramme, seulement que depuis plusieurs mois, on ne trouve personne ou dont les profils ne conviennent pas. C'est pour cela qu'ils sont à l'organigramme, mais physiquement, ils ne sont pas encore arrivés.

Par contre, cette réforme d'organisation, ce qui n'existe pas avant la présentation et qui va exister après, c'est le fait d'avoir un nouveau manager. C'est pour cela qu'on dit qu'on fait un +1 en ETP par rapport à l'organigramme avant réorganisation.

Sur la question de comment on gère le secrétariat des pénalités, ce qu'il faut savoir, c'est que c'est une activité qui se planifie. La tenue des commissions, il y a un planning semestriel. La continuité de service va donc s'organiser par rapport à cette planification et chaque service a son type de commission. Il y a une commission dédiée aux pénalités sur les assurés et une commission dédiée aux pénalités sur les professionnels de santé. Ce ne sont pas exactement les mêmes acteurs qui siègent dans ces deux commissions. Le secrétariat va être réparti entre le pôle assurés et le pôle professionnels de santé en fonction du calendrier de la tenue des commissions.

Sur votre question, est-ce qu'il y a des plaintes pour les assurés ? Oui, juridiquement, on peut mettre un avertissement, une pénalité, une plainte à un assuré mais en tendance on utilise surtout les pénalités puisqu'il faut que la sanction soit proportionnée au préjudice que l'on constate. Et très souvent, jusqu'à présent, les contrôles que l'on fait sur les assurés ne justifient pas derrière de déposer plainte. Dans certains cas, ça nous est arrivé, il y a quelques années de faire des dépôt de plaintes pour des manœuvres particulièrement frauduleuses.

M. LEOCADIE, Direction : Si je peux ajouter sur ce point, Sandrine, si vous me le permettez. La nouvelle politique au niveau du réseau, c'est une nouvelle forme de rapprochement du délai de la sanction avec la constatation de la fraude. D'un point de vue pénal, on s'est aperçu que ça prend beaucoup de temps, c'était certain, etc., même si ça peut donner lieu à des sanctions plus spectaculaire, c'est très loin, c'est plusieurs années.

En revanche la sanction de pénalité financière, que ce soit d'ailleurs pour l'assuré ou pour le professionnel de santé, est assez rapide. Elle permet de sanctionner rapidement et surtout de récupérer rapidement les sommes auxquelles le contrevenant est condamné. C'est vraiment l'idée que l'assurance maladie rentre dans ses fonds rapidement, puisqu'il ne s'agit pas de donner les sanctions, il s'agit aussi de les recouvrir.

Plus de questions ? Nous allons pouvoir recueillir les votes.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Pour la CFDT, suite à la présentation de cette note, ce que l'on constate, c'est que la spécialisation par la mise en place de deux services distincts au sein de la lutte contre la fraude va faire perdre des compétences à tous les acteurs du pôle, à tous les niveaux, que ce soit pour les investigateurs, les enquêteurs, les juristes même mes responsables de services. Donc à ce titre ce sera une abstention.

Mme LEBERNADY, CFTC : Pour la CFTC, ce sera un avis défavorable, car on pense qu'il n'y a pas assez de moyens humains pour atteindre les objectifs de la COG.

M. LEOCADIE, Direction : Merci, Force ouvrière.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Au-delà de ce qui a déjà été dit, on note qu'il y a des contraintes futures pour les agents, sans doute. On regrette de ne pas avoir eu le plan avec le réaménagement. On constate qu'il y a vraiment une introduction de futurs réaménagements en dernière page, en page 10, une réelle réflexion sur un réaménagement du Cristolien. Et donc, force ouvrière vote contre.

M. LEOCADIE, Direction : Donc avis défavorable à l'unanimité. Merci. Merci beaucoup Sandrine. Merci Guillaume, pour votre première.

Mme ROQUE : Merci à vous.

Point 6 : Révision des modalités d'animation des Espaces Numériques et expérimentation du recours au prestataire « Penelope »

M. LEOCADIE, Direction : Le point ici appelle la présentation du point qui porte sur la révision des modalités d'animation des Espaces Numériques et expérimentation du recours au prestataire Penelope. Nous accueillons Johana CASTRIQUE et Malika MENII, à qui je donne la parole immédiatement.

Mme CASTRIQUE : Bonjour à tous, je suis accompagnée de Malika MENII, qui est la responsable du département accueil physique et accès aux droits que vous connaissez déjà. L'idée, c'est de procéder à la présentation d'une note portant sur la révision des modalités d'animation des Espaces Numériques qui comprend notamment l'expérimentation du recours au prestataire Penelope. Dans un autre point, il y aura une présentation d'un outil, Espace Libre-Service, qui sera présenté par Malika MENII.

Sur la note spécifiquement sur les modalités d'animation des Espaces Numériques. La note se décompose de la façon suivante : il y a d'abord un diagnostic. On vous a restitué également les

résultats d'un benchmark qu'on a pu faire, et les orientations stratégiques que l'on voulait donner à la façon dont on accueille les assurés en Espaces Numériques. C'est ce qui nous a amenés à procéder à un certain nombre de propositions dans le cadre du plan d'action.

Ce qui présidait à la réflexion, c'était quoi ? Une première chose, c'est que finalement, contrairement aux caisses de la région francilienne, et même contrairement aux CPAM d'Île-de-France, même s'il y a une augmentation du nombre de rendez-vous par rapport aux sollicitations immédiates, finalement, on est en atypie puisque les assurés se rendent en Espaces Numériques sans rendez-vous de façon plus importante qu'ailleurs. Partant de ce principe, on a voulu lancer une réflexion.

Deuxième chose, la CNAM nous dit qu'il y a une baisse des flux en Espaces Numériques. Sauf que là aussi, quand on a fait un diagnostic local avec un suivi manuel, ce n'est pas ce que l'on constate. Au contraire, il y a même une augmentation des flux et là encore, il y a une atypie.

Autre élément, c'est que quand on regarde les taux de réitération pour les assurés qui viennent sans rendez-vous, c'est-à-dire qu'un assuré vient en Espaces Numériques sans rendez-vous, on le prend en sollicitation immédiate et on regarde finalement si on a été conclusif, si on a répondu à l'assuré. Là aussi, on était en atypie puisqu'on a des taux de réitération pour un même sujet. Un assuré nous recontacte plus de fois qu'ailleurs. Au regard de ces éléments, on s'est dit qu'il fallait qu'on commence à chercher une solution.

Et dernier élément, c'est qu'on a un modèle RH qui existe aujourd'hui, qui s'appuie sur des contrats civiques pour l'animation des Espaces Numériques, et c'est ça le sujet aussi. Et on se rend compte qu'on est au bout de ce schéma organisationnel puisque, d'une part, on n'arrive pas à recruter, on a des difficultés à recruter sur certains sites, et, d'autre part, quand on recrute, finalement, on se rend compte que ces agents, et c'est normal, n'ont pas la culture CPAM, alors que c'est le point central de l'accueil, c'est la vitrine de l'accueil. Il faut savoir poser les bonnes questions pour orienter de façon optimale nos assurés, soit de l'orienter vers nos espaces numériques, soit sur le côté rendez-vous pour les allophones, les situations d'urgence, ou alors le rendez-vous téléphonique.

Voilà, c'est la base de notre réflexion et donc, sur ce cadre-là, on a benchmarké un certain nombre de caisses, dont vous avez les résultats dans la note. Si jamais vous avez des questions, on pourra y répondre.

A l'issue de ce benchmark, on a fixé nos ambitions, nos orientations stratégiques pour les Espaces Numériques, qu'est-ce que l'on veut en faire ? Ce qui ressort, c'est que notre vocation première, c'est de garantir une qualité de service à un haut niveau pour nos assurés, apporter une réponse conclusive pour éviter la réitération de nos assurés, une réponse claire et fiable. Pour cela, il y a un plan d'action qui fait l'objet d'une présentation aujourd'hui qui s'articule autour de trois axes.

Le premier axe, je ne vais pas forcément m'étendre dessus, c'est d'abord de mieux connaître les assurés qui se rendent en Espaces Numériques. Aujourd'hui, l'espace numérique, c'est une boîte noire, c'est-à-dire qu'on sait le profil des personnes qui nous contactent par téléphone, on sait le profil des personnes qui nous contactent par mail, on connaît le profil des personnes qui viennent en rendez-vous. En revanche, on ne connaît pas le profil des assurés qui se rendent en Espaces Numériques. C'est en ce sens-là que, finalement, on souhaite développer un outil,

déployer un outil qui s'appelle Espace Libre-Service, et c'est l'objet de la présentation de Malika MENII dans le point suivant.

Autre objet, on veut expérimenter des choses, ce qu'on appelle notamment des focus groups, c'est-à-dire d'aller vers nos assurés. Qui mieux qu'un assuré, pour parler de l'espace numérique et des besoins, des attentes. C'est la deuxième partie. L'année prochaine, on envisage d'avoir recours à ces fameux focus groups, et avec des questionnaires pour bien identifier les profils.

Autre élément, c'est de positionner en Espaces Numériques des professionnels de l'accueil de premier niveau. Je vous le disais en introduction, c'est la vitrine de l'Assurance Maladie. Quand un assuré se rend en Espaces Numériques, la première personne qu'il voit, c'est la personne de l'espace numérique. Il faut qu'on s'assure que les personnes qui sont en Espaces Numériques sont en capacité d'apporter un premier niveau de réponse, de questionner avec les bonnes questions les assurés et de savoir les orienter. Pour cela, il faut avoir une connaissance fine de l'organisation de la CPAM, une connaissance fine de l'organisation des lignes de front office.

C'est pour cela qu'au regard du benchmark que l'on a fait, c'est ce qu'a fait le 93, c'est ce qu'a fait, je crois, le 91, c'est dans la note. Ce qu'ils ont fait, c'est qu'ils ont expérimenté et même déployé purement et simplement le recours au prestataire Penelope pour animer les Espaces Numériques. Nous, ce que l'on se propose de faire, c'est d'expérimenter aussi cela, à l'instar d'autres caisses franciliennes, d'expérimenter le recours au prestataire Penelope sur les agences de Créteil, Mont-Mesly et d'Ivry.

En disant cela, j'insiste sur une chose, on n'oublie pas les petites agences. C'est-à-dire qu'on est dans le cadre d'une expérimentation, c'est sur ces deux sites, ces deux agences-là qu'on a une vraie problématique de recrutement, c'est moins problématique à Champigny, à Villejuif et à Thiais, c'est pour cela qu'on se propose aujourd'hui d'expérimenter sur ces deux agences-là.

Deux éléments aussi. Dans la note, on vous propose l'organisation suivante, c'est-à-dire que l'on recourt à des agents Penelope pour l'animation des Espaces Numériques, mais dans le même temps, on sait qu'il peut y avoir des affluences, et c'est le cas aujourd'hui, pour être tout à fait franche. L'idée est que les CSAM et les CSAP, les Conseillers et services d'accueil physique, auront vocation à venir en appui autant que de besoin, et ponctuellement, de ces agents Penelope.

L'idée est aussi de s'assurer que cette organisation soit optimale. C'est en ce sens qu'un questionnaire a été administré auprès des agents d'accueil pour participer à cette réflexion.

Dernier élément sur la professionnalisation de nos espaces numériques, c'est qu'aujourd'hui, quand vous allez en Espaces Numériques, je vous mets au défi d'identifier qui est un assuré et qui est une personne qui nous accueille. Je vous mets au défi. On le devine parce que généralement, on répond aux questions, mais nos agents ne sont pas forcément identifiés.

Ce que l'on se propose de faire aussi, c'est de rendre une meilleure identification de nos agents d'accueil en Espaces Numériques, simplement avec un badge. Il n'y aura pas le prénom, mais simplement « A votre service ».

Autre axe et dernier axe de notre plan d'action pour améliorer la satisfaction des assurés en Espaces Numériques, c'est de pérenniser et d'amplifier le dispositif de formation continue. C'est la base en fait. En ce sens-là, il y a déjà eu, avec l'accord de la Direction, le renfort de

deux cadres techniques qui sont recrutés. Il y en a un autre qui nous rejoint en septembre. Dans ce cadre-là, on pourra vraiment mettre en place une boucle d'amélioration continue.

C'est-à-dire qu'avec l'outil Espace Libre-Service, on connaîtra finalement les motifs de venue de nos assurés, on saura pourquoi ils viennent, on connaîtra leurs profils. Avec nos indicateurs statistiques, on pourra voir les motifs de réitération, ce qui nous permettra, in fine, de mettre en place des formations continues ciblées sur certains téléservices, sur certaines questions de premier niveau en matière de législation.

Ensuite, la note se propose de vous indiquer l'impact financier de ce projet, notamment le recours aux agents Penelope dans le cadre du marché Ugap. On s'est aussi attaché à faire un point sur l'accompagnement RH et les dispositifs en matière de respect du Règlement de la protection générale de la protection des données.

Les agents Penelope bénéficieront d'une formation complète sur le langage naturel, sur l'utilisation des téléservices. Il y aura tout un volet RGPD, c'est-à-dire qu'ils seront amenés à signer un engagement de confidentialité qui est annexé à la note. Par ailleurs, il y a bien entendu une convention de cadrage qui est conclue avec l'entreprise Penelope sur les questions de respect des données. Tout en sachant que les agents Penelope n'auront pas accès aux outils de l'Assurance Maladie, ils n'auront accès qu'à ClicRDV pour prendre des rendez-vous, et puis à l'outil Espace Libre-Service, qui là encore fera à l'objet d'une présentation ultérieurement.

Sur le planning, il y a la présentation aujourd'hui qui vous est faite. L'idée, c'est qu'une fois que ce projet sera présenté, le 4 septembre, il sera présenté de façon officielle aux agents de l'accueil, et à partir du mois de septembre, on débutera la prestation à Créteil et Ivry avec un bilan au mois de décembre.

Vous dire aussi que cette note a fait l'objet d'une information en précisant bien que c'était un projet pour recueillir l'avis des agents d'accueil pour la modifier, pour faire évoluer aussi, parce que c'est aussi l'enjeu d'associer les uns et les autres à ce projet-là. On voulait aussi vous indiquer cela dans les éléments de présentation. J'espère avoir été claire.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Oui, page 5, Madame CASTRIQUE, vous avez évoqué le fait que « les agents seront associés aux réflexions organisationnelles via notamment un questionnaire ». Ça aurait été bien de nous fournir ce petit questionnaire dans la note. Si vous l'avez, vous pouvez nous l'envoyer ?

Deuxième, ce n'est pas une question, c'est une petite interrogation, vous dites que c'est une expérimentation sur un an avec le recours à Penelope et pourtant, dans le calendrier, vous indiquez qu'il y aura un bilan de l'expérimentation en fin d'année, mais du coup, ça ne fait pas un an.

M. ROUCHAUD, CFTC : Oui, alors, par rapport à Penelope, que l'on fasse appel à Penelope pour la sous-traitance de l'accueil au Cristolien, je veux bien, c'est pratique, elle n'est pas là, elle est malade, on appelle Penelope, il nous envoie une autre hôtesse. D'accord, mais que l'on fasse appel à un prestataire, au même prestataire, pour sous-traiter l'accueil dans les Espace Libre-Service de nos espaces Améli, là, c'est autre chose. Non seulement on sous-traite une activité, donc c'est de l'emploi qui s'en va pour la CPAM du Val-de-Marne, mais en plus, je pense que ça vous aurait coûté moins cher si vous aviez embauché quatre CDD.

Parce que là, vous allez en avoir, si on met de côté la délivrance des cartes AME, ça va coûter quand même 156 944 euros annuels. Ça aurait coûté moins cher si vous aviez embauché quatre agents. Je demande donc des explications sur ce choix à la Direction parce qu'on ne peut pas accepter comme ça qu'on sous-traite des activités de la CPAM, on n'accepte pas.

Mme FRAIOUL, CGT-FO : Juste une petite question, si l'expérimentation n'est pas satisfaisante, que se passe-t-il ?

M. LECOCADIE, Direction : Monsieur GIAMBIAGGI.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Oui, merci. J'ai l'impression qu'on considère le fait qu'il y ait de l'affluence comme un problème. On sait que vous voulez faire diminuer l'affluence, mais à force ouvrière, il y a un accueil de service public, il y a des gens qui y vont. Pour nous, ça ne pose aucun problème.

J'ai mal compris le graphique en bas de page 1 : « rendez-vous physique versus sollicitation ». Est-ce que ça veut dire que, par exemple, en mai 2023, il y a 42 % de rendez-vous physiques par rapport aux sollicitations totales ? J'ai mal compris. Et en petit pointillé, c'est la courbe de tendance, c'est ça ? Celle-là, je vous avoue que j'ai mal compris.

Ensuite, le deuxième graphique, en haut de la page 2, je remercie Madame CASTRIQUE, je vous remercie d'avoir mis des couleurs et pas des nuances de bleu. Est-ce que vous avez une explication ? Parce qu'on constate que, fin 2022 par rapport à fin 2023, l'affluence a quasi doublé. Est-ce que vous avez des explications par rapport à ça ? Est-ce que ça s'explique ?

Ensuite, vous mettez « entre 3 et 8 venues à l'accueil sur rendez-vous pour 100 BMC. » J'aimerais bien que vous me disiez ce que ça veut dire « BMC ».

Quand vous dites qu'on a beaucoup d'itérations, comment est-ce que vous faites pour calculer l'itération, s'il vous plaît ?

Ensuite, vous parlez d'un modèle de recrutement perfectible. Vous en déduisez qu'il vaut mieux opter pour le prestataire. Est-ce que vous avez des chiffres sur l'assiduité des agents d'espace numérique ? Est-ce que vous comptez le nombre de fois où l'agent ne vient pas ? Il faut voir le métier que c'est aussi, ce n'est pas facile. De ce que j'ai compris, il y a des gens qui ne viennent pas. Des fois, à Créteil, la personne se retrouve toute seule. À Thiais, pendant très longtemps, si j'ai bien compris, il n'y avait personne. Notamment quand on y était allé, il n'y avait personne. Est-ce que c'est vraiment peut-être ce problème d'assiduité qui vous a poussé à prendre un prestataire qui, de fait, vous garantit la présence de quelqu'un ?

Ensuite, en effet on constate que dans les autres agences, ils ont vraiment des organisations très différentes de la nôtre.

On note de votre part la volonté de savoir pourquoi les gens viennent. Mais est-ce que ce n'est pas avec l'arrière-pensée de se dire comme ça, on va mieux savoir comment baisser l'affluence ? Est-ce que c'est ça vraiment le projet ? S'il vous plaît.

Là, je suis en page 4. Vous parlez d'ateliers numériques pour les assurés. Est-ce que c'est mis en place ? Est-ce qu'il y en a déjà ?

Ensuite, on a mal compris parce qu'en fait, dans la note, vous dites que vous changez l'organisation et dans quelques phrases, on comprend que vous allez positionner des conseillers

services de l'Assurance Maladie en Espaces Numériques, mais on comprend mal dans quelles conditions, comment ça se passe. Éventuellement, est-ce qu'on aurait une note ultérieure et un avis à rendre ultérieur sur le fait que les conseils et services Assurance Maladie seraient à nouveau sollicités pour faire de l'espace numérique ? Ou est-ce que là, vous considérez que c'est fait, on a présenté pour avis et on n'aura pas plus d'informations ?

Est-ce que, s'il vous plaît, en fin de page 4, vous pouvez me confirmer deux agents Penelope (Penelope, est-ce un acronyme ?) à Créteil, Mont-Mesly plus un agent service civique, deux agents Penelope à Ivry, donc pas d'agent service civique en plus ? Alors que pourtant, dans votre graphique, parfois, il y a plus de gens qui viennent à Ivry que de gens qui viennent à Créteil. Je ne comprends pas trop pourquoi il y aurait trois agents à Créteil et deux à Ivry. Est-ce que vous pouvez me confirmer pourquoi ?

Dans les trois agents, cela veut dire que cela va rester pareil ? Cela va être un service civique comme actuellement ? Ou est-ce que j'ai mal compris ?

Écoutez, à ce stade, je crois que c'est tout. Ah oui, sur le coût de la prestation, ce serait donc 156 944 euros pour quatre agents à temps plein, c'est bien ça ? Voilà, c'est juste pour confirmer.

C'est tout à ce stade.

Mme DOUIS, CFTC : J'ai une petite question au niveau des formations pour Penelope. On a quatre agents qui seront dédiés à l'espace numérique et un agent AME. Est-ce qu'il n'y aura que quatre agents Penelope formés ? Comment cela va se passer en cas d'absence ? Ils sont censés nous envoyer d'autres personnes. Est-ce que ces personnes seront formées au préalable ou pas du tout ?

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Au niveau de la page 4, au point 2 focus group, il est indiqué que « en complément du suivi au fil de l'eau des motifs de venue dans les Espaces Numériques, il est envisagé de mettre en place des focus groups en lien avec l'université de Nanterre », donc, c'est dans le 92, enfin, je n'ai pas compris où était cette université, « courant de l'année 2025 ». J'aimerais savoir à quoi va servir ce focus group. Parce que si je lis la phrase qui suit : « leur utilité, c'est de mener des enquêtes qualitatives auprès de petits groupes d'assurés », c'est bien cela ? On va en faire quoi après de ces enquêtes ? Pourquoi il faut faire appel à l'université de Nanterre pour faire cela ?

Ensuite, autre question concernant les agents Penelope. J'ai bien compris qu'au niveau de l'expérimentation, ils vont venir renforcer les Espaces Libre-Service en numérique au niveau du Mont-Mesly et d'Ivry. Par contre, après, il est dit que les agents de ce prestataire, je passe, « pourront être recrutés selon les besoins identifiés plus tard », bien sûr, « et pour animer des Espaces Numériques de toutes les agences ». Je n'ai pas compris au niveau des agents Penelope sur le devenir. Qu'est-ce qu'on veut en faire ? Est-ce qu'ils vont faire de l'accueil avec nos CSAM et nos services civiques ou est-ce qu'ils vont faire aussi de la formation ? Je n'ai pas compris quel rôle ils vont avoir au bout du bout. Merci.

Ah, non, j'ai encore une autre question, toujours à la page 5, concernant la meilleure identification de l'ensemble des agents sur l'espace numérique. Tantôt, il y en a qui auront un badge « A votre service », tantôt ils auront un badge « En apprentissage ». Ceux qui seront dotés du badge « En apprentissage », ce sera qui, puisqu'ils seront en temps de formation ? Ce sera donc les agents Penelope ? Ce sera des nouveaux recrutements d'agents en service

civique ? Ce sera des CSAM qui n'ont jamais fait de l'accueil ? Je ne sais pas qui va être en apprentissage.

M. LEOCADIE, Direction : Premier tour de réponse.

Mme CASTRIQUE : Pour vos questions, Madame SKOLUDEK, on va vous adresser le questionnaire à l'issue de l'AP, de façon que vous puissiez avoir les éléments.

Effectivement, l'expérimentation dure un an, mais on va faire un bilan intermédiaire en décembre, dans la mesure où l'on s'inscrit dans le cadre d'un marché public. L'idée est de faire un premier bilan pour alerter le prestataire si certaines choses ne conviennent pas. Ce qui veut dire que si, à l'issue d'une année, le prestataire n'a pas corrigé ce que l'on lui a dit, dans ce cadre-là, on aura les billes, pardonnez-moi l'expression, pour résilier le marché. Cela a vocation à ça.

Il n'empêche qu'il pourrait y avoir des points au fur et à mesure avec le prestataire si des choses ne vont pas, mais cela permet d'avoir quelque chose d'officiel.

Monsieur ROUCHAUD, vous indiquez qu'il est curieux de faire appel aux mêmes prestataires, à la fois pour l'accueil ici et les espaces Améli. Je vais vous répondre sur un point juridique. Dans la mesure où la CPAM du Val-de-Marne est un organisme privé dépositaire d'un service public, on est tenu par le Code des marchés publics et on est obligé de passer par le prestataire de l'Ugap, en gros d'un marché. Il s'avère que c'est ce prestataire spécifiquement pour les organismes de sécurité sociale pour dispenser l'ensemble des différentes modalités d'accueil. Après, on insiste vraiment sur le fait qu'il ne s'agit pas d'une sous-traitance, cela ne s'inscrit pas dans le terme de sous-traitance, il s'agit vraiment d'un marché public au même titre que ce qu'ont fait les autres organismes de sécurité sociale que l'on a pu citer précédemment. Je ne sais pas s'il y a une nécessité de compléter.

M. LEOCADIE, Direction : Peut-être un mot. Là, on n'est pas dans le cœur d'un métier, on est sur l'intermédiation, puisque l'Espace Libre-Service est censé être libre-service. Libre-service, cela veut dire que je fais, je me meus tout seul de manière indépendante et autonome dans l'espace et j'utilise les outils qui sont à ma disposition pour répondre à mon besoin. C'est donc permettre aux gens, comme on l'a fait avec les services civiques, qui viennent, d'avoir une intermédiation quand ils en ont besoin et pour ceux qui en ont besoin, pour leur permettre d'utiliser les outils de l'Assurance Maladie. Mais on n'est pas dans le cœur du métier, c'est-à-dire qu'on ne va pas sur les dossiers, on fait l'interface avec les outils, c'est tout.

M. ARNAUD, Direction : Peut-être juste une information complémentaire sur le fait que vous avez évoqué le fait que peut-être la solution du recours au CDD était meilleure que celle de Pénélope.

Mme CASTRIQUE : J'allais y venir.

M. ARNAUD, Direction : C'est aussi un des points de constat qui nous amène à expérimenter le recours plutôt à une société, parce que cela nous permettrait d'avoir des agents, on l'espère, qui s'inscrivent plus dans la durée et dans l'apprentissage. Donc ils vont avoir une capacité à mieux connaître nos assurés, à mieux connaître nos process et notre accueil. Tandis que le recours aux CDD ou aux services civiques amène aujourd'hui un turnover important. On passe notre temps à essayer de les former. Comme vous l'avez dit, Monsieur GIAMBIAGGI, le métier

étant difficile, on a aussi des gens qui, après avoir accepté le contrat, en cours de route se rendent compte que finalement c'est trop exigeant et arrêtent. On peut avoir aussi ces phénomènes-là.

Si vous voulez, derrière, l'un des objectifs, c'est aussi d'avoir plus de stabilité dans ces accueils-là. Si ça fonctionne bien, on l'étendra. Si ça ne fonctionne pas, on essaiera d'inventer autre chose ou de réfléchir à nouveau à notre organisation. C'est dans nos objectifs de départ. On va voir comment ça fonctionne.

Mme CASTRIQUE : Dans le même temps, pour compléter, le fait de recourir à l'agence Penelope n'exclut pas le recrutement par ailleurs de CDI. Puisque vous suggériez que finalement recourir à ce prestataire, c'était finalement supprimer des emplois en tout cas de l'accueil physique. Ce n'est pas le cas, puisqu'on envisage de recruter trois CDI très prochainement au sein de l'accueil physique. En fait, ce n'est pas exclusif l'un de l'autre. Ce sont deux niveaux, deux types d'agents différents pour deux niveaux de réponses différents.

Sur l'expérimentation, si toutefois elle n'était pas satisfaisante, j'ai un peu répondu en répondant à Madame SKOLUDEK. Finalement, on s'inscrira dans le cadre du marché et on le dénoncera.

Monsieur GIAMBIAGGI, sur votre question sur l'affluence est-ce que c'est un problème. Ce qu'expliquaient Monsieur LEOCADIE et Monsieur ARNAUD, le principe de base et ce que l'on a pu se dire à d'autres moments, ce qui nous importe, c'est la satisfaction des assurés. In fine, si le fait qu'un assuré venait sans rendez-vous dans un espace à numérique et que cela ne posait pas de souci, on ne réfléchirait pas à autre chose. Sauf qu'aujourd'hui, un assuré qui vient en Espaces Numériques, c'est un assuré qui fait la queue, qui fait une file d'attente parfois pendant un temps certain et quand il n'a pas de rendez-vous, in fine s'il n'a pas les documents, on ne peut pas apporter de réponse à sa question.

Donc en fait, on ne satisfait personne, puisque le fait d'avoir géré une file d'attente pour les agents d'accueil, ce n'est pas satisfaisant, ce ne sont pas des conditions de travail sur lesquelles on peut se satisfaire. Et de la même façon, pour un assuré, le fait qu'il vienne une première fois, qu'on lui dise « écoutez, on veut bien vous recevoir maintenant, mais il n'y a pas tous les documents, donc je ne peux pas répondre à votre question, il va falloir que vous reveniez dans une semaine », ce n'est pas satisfaisant non plus pour lui. En soi, ce n'est pas l'affluence le sujet. Le sujet, c'est quelle est la vocation de l'Assurance Maladie du Val-de-Marne quand un assuré nous contacte ? C'est de lui apporter une réponse. Le modèle organisationnel tel qu'il existe aujourd'hui, ce n'est pas le cas.

Je vous parlais tout à l'heure du taux de réitération. Ce que l'on voit, c'est qu'on a un taux de réitération plus important. On accueille plus souvent les assurés sans rendez-vous dans le Val-de-Marne, on est content parce qu'on se dit qu'on a répondu à l'assuré. Mais quand bien même on le reçoit, on l'a reçu, mais on ne lui a pas apporté de réponse, on n'a pas résolu ce dossier. C'est cela la vocation aujourd'hui de notre accueil.

Après, vous nous questionnez sur la réitération, comment on le calcule. On s'est creusé la tête parce que nous aussi, on ne comprenait pas. En fait, la CNAM se base sur une chose, c'est sur ce qu'ils appellent les sollicitations. En fait, la CNAM distingue deux choses. Le rendez-vous, c'est quoi ? C'est quand un assuré vient et qu'on le prend en box à J + 1. Là, c'est considéré comme un rendez-vous. Un assuré qui vient en accueil physique et qu'on prend en entre-deux ou, etc. ça s'appelle une sollicitation. Dans le cadre de la sollicitation, on le trace via Medialog

et ensuite, on peut faire des requêtes sur le NIR pour voir le taux de réitération sur les différents canaux.

On a un vrai sujet sur la réitération parce que quand vous regardez les enquêtes à chaud qui sont dispensées par la CNAM, un assuré, quand on lui dit « si toutefois, la réponse n'est pas conclusive, quel est le canal principal que vous allez utiliser ? », c'est le téléphone. In fine, c'est d'avoir une vision globale de l'accueil de nos assurés. C'est de se dire : si on est en capacité, dès cet espace numérique, d'apporter une réponse à l'assuré, alors que ce soit le fait de repositionner un rendez-vous physique ou téléphonique, ou le fait de l'accompagner sur les tablettes, in fine c'est un appel qui ne sera pas passé sur la plateforme de service non plus parce qu'on aura été en capacité de répondre à sa demande à cet instant-là.

L'économie générale de ce projet et ce qui a présidé à ce projet, c'est véritablement la satisfaction des assurés et la capacité à apporter une réponse, quelle qu'elle soit.

Ensuite, sur l'interprétation des graphiques, sur le premier graphique, il faut comprendre finalement que c'est la comparaison entre la sollicitation immédiate, ce que je vous disais quand on prend en entre-deux par rapport au rendez-vous. Ce qu'il faut comprendre, c'est que sur 100 contacts avec un assuré, pour 64, c'est un rendez-vous et 36, c'est une sollicitation. Quand vous regardez les caisses Franciliennes, c'est 70 rendez-vous pour 100 contacts et le reliquat une sollicitation. Ils ont un point de réitération inférieur à la CPAM du Val-de-Marne.

Ensuite, sur l'autre graphique, sur l'interprétation, aujourd'hui, on n'est qu'à l'étape de constat parce que vous le voyez, ce n'est pas une donnée fiable, et c'est pour cela qu'on va vous présenter Espace Libre-Service, parce qu'aujourd'hui, c'est un cliquetis de nos vigiles à qui on demande de faire cela quand une personne rentre, on fait un cliquetis. Aujourd'hui, je ne saurais même pas vous expliquer si c'est parce que ce sont les délais IJ, si c'est parce qu'on ne répond pas au téléphone parce qu'on n'a pas cette granularité.

Avec Espace Libre-Service, on pourra tracer le motif et dire que c'est sur le motif IJ, ou alors c'est parce que... On saura et donc là, on pourra effectivement faire une analyse et expliquer cette hausse de la volumétrie. Aujourd'hui, je ne préfère pas qu'on s'aventure là-dedans dans la mesure où ces données ne sont pas fiables, on les prend pour ce qu'elles sont, c'est-à-dire qu'on considère qu'il y a une augmentation de la volumétrie qui est par ailleurs remontée par les agents d'accueil et qui est constatée aussi par l'encadrement.

Sur la signification de BMC, ce sont les Bénéficiaires majeurs consommant, donc c'est toute personne qui consomme, tout assuré qui a une consommation de soins, de droits au cours des douze derniers mois sur le territoire Val-de-Marnais.

Sur l'itération, je pense avoir répondu, je l'espère, à votre question.

Sur le modèle de recrutement, effectivement on a indiqué qu'il était perfectible. Finalement, vous demandiez si ce que l'on envisageait c'était d'être opérant, parce qu'il y a la question de la difficulté de l'emploi. Là aussi, c'est une question que l'on s'est posée et on l'a creusée avec l'ensemble des CPAM qui ont pu expérimenter cela. Ce qu'ils nous ont dit, c'est que : oui, l'emploi est difficile, mais il y a une raison pour laquelle cela a fonctionné, c'est qu'il y avait une vraie collaboration entre les agents Penelope et les agents d'accueil. Il y avait un vrai esprit d'entraide où les agents d'accueil venaient ponctuellement, autant que de besoin dans les

Espaces Numériques et qu'il y avait un véritable appui, et qu'il y avait aussi un vrai appui technique de la part de l'encadrement technique. C'est ce que l'on envisage par ailleurs de faire.

Sur la question de l'assiduité des CDD, il est vrai qu'aujourd'hui, il est difficile de fidéliser des personnes qui savent que le contrat ne va durer que six mois. Il est vrai que, d'une part, on a des difficultés à recruter et, d'autre part, quand on les recrute, il y a un absentéisme assez fort qu'on peut interpréter de la façon que l'on souhaite.

Ensuite, je vous ai répondu sur votre question de savoir si cela nous gêne que les assurés viennent. Je pense avoir explicité notre position, ce que l'on envisageait.

Sur les ateliers numériques, est-ce que c'est mis en place ? Il y a un an et demi, on avait relancé le projet sur l'inclusion numérique. On avait tenu des ateliers au sein de notre agence de Créteil, qui était une franche réussite au début, mais ça s'est essoufflé. Là, aussi dans notre volonté d'être dans une dimension d'amélioration continue, on s'est arrêté, parce que cela ne servait à rien de poursuivre quelque chose qui ne fonctionnait plus. On va relancer les ateliers numériques très prochainement, je pense à la fin de cette année, début 2025. Tout en sachant que l'on finance aussi des associations pour favoriser l'inclusion numérique de nos assurés au titre de l'ASS. On ne fait pas rien sur cette thématique, mais en tout cas, on ne fait plus les ateliers au sein de nos agences.

En revanche, aussi, en Espaces Numériques, c'est le premier niveau d'inclusion numérique, donc cela fait partie de notre stratégie aussi.

Penelope, est-ce que c'est un acronyme ?

M. ARNAUD, Direction : Je n'ai pas trouvé. C'est un groupe, Penelope, mais je crois qu'il n'y a pas d'acronyme.

Mme CASTRIQUE : Sur les conditions d'animation et de renfort des agents d'accueil, je ne sais pas si tu veux prendre la main, Sébastien ?

M. ARNAUD, Direction : La volonté, c'est d'être dans du renfort qui ne sera pas sur des longues durées. On va être plutôt sur du renfort actuel quand on en a besoin, quand les flux le justifient, et pour venir en appui et pour « vider la file d'attente », ce qui se fait déjà aujourd'hui. En gros, on ne va que concrétiser quelque chose qui se fait aujourd'hui, premier élément.

Deuxième élément, mais peut-être que Malika pourra le compléter, c'est qu'on a une volonté de le faire aussi en co-construction sur la meilleure méthode. Actuellement, et à travers le petit questionnaire que nous allons vous faire passer, il y a aussi une consultation des agents d'accueil sur les meilleures modalités qui seraient utilisées, de la même manière que nous allons avoir un petit groupe de travail qui va plancher sur la tablette, l'utilisation, les supports, etc. Il y a donc cette volonté de construire quelque chose un peu ensemble.

Pour ces raisons-là, on ne fera pas de cadrage trop précis, on ne fera pas de note complémentaire. Aujourd'hui, on considère que le fait d'intervenir dans les Espaces Libre-Service fait partie de la mission d'accueil. On considère aussi qu'il ne faut pas que ce soit une mission qui soit trop prégnante sur l'ensemble des activités, parce que c'est une mission d'appui.

Là où nous attendons davantage nos agents d'accueil, c'est plutôt sur les rendez-vous conclusifs, sur l'expertise, etc. Pour autant, cette mission fait partie intégrante des engagements.

Mme CASTRIQUE : Sur la question du recours trois à Créteil et deux à Ivry, que se passe-t-il pour les autres agences ? Ce que j'ai essayé d'expliquer lors de la présentation de la note, c'est que sur les autres agences, on a beaucoup moins de difficultés à recruter. Donc ce que l'on se propose de faire, c'est de continuer à s'appuyer sur les contrats civiques au sein de ces agences.

Madame DOUIS, vous nous interrogez sur la formation. L'idée c'est, comme pour l'AME, d'avoir un back-up, de former en plus des personnes qui seraient susceptibles de venir en remplacement d'agents Penelope qui seraient absents. Tout à fait.

Madame RODRIGUES-MARTINS, vous nous interrogez sur les focus groups, à quoi ça sert ? Là encore, on imagine toujours ce que veulent nos assurés. On s'habitue à parler pour eux, à se dire qu'ils ont besoin de ça, qu'il faut faire ça. L'idée, c'est finalement de se dire qui de mieux qu'une personne qui utilise notre service pour nous dire ce dont il a besoin. L'idée c'est donc dans un premier temps, avec des étudiants en sociologie de l'Université de Nanterre, de faire un premier questionnaire pour voir le profil des assurés. Ce n'est pas pour ne pas qu'ils viennent, mais simplement pour connaître les profils et adapter notre offre, une fois encore, dans cette logique de boucle d'amélioration continue.

La deuxième étape de ce projet, c'est que, sous réserve que des personnes soient d'accord, des assurés soient d'accord, c'est d'avoir à peu près cinq ou dix personnes dans un atelier. Dans ce cadre-là, on les amènerait à nous indiquer l'expérience qu'ils ont eue en Espaces Numériques, quelles seraient leurs attentes, pour qu'ensuite on puisse adapter notre offre à leurs besoins. Une fois encore, ça reboucle avec ce que je disais tout à l'heure, notre objectif principal, et ce sera la même chose pour les autres lignes de front et pour l'ensemble des secteurs, c'est la satisfaction des assurés. C'est vraiment d'expérimenter d'autres choses. Aujourd'hui, la CPAM du Val-de-Marne, on est un petit peu en retrait sur cet item-là de satisfaction assurés. C'est donc d'expérimenter de nouvelles choses, d'aller sonder directement les assurés pour s'adapter et puis adapter notre offre à leurs besoins.

M. ARNAUD, Direction : Juste pour anticiper votre question, pourquoi on est allé chercher, on pouvait peut-être le faire plus près, l'Université de Nanterre ? En fait, c'est celle qui a répondu à nos demandes. On a identifié au sein de la région, les masters en sociologie qui avaient des techniques quantitatives d'exploitation de questionnaires, dont ça faisait partie de l'enseignement et qui avaient une phase de terrain là-dessus, et les masters qui faisaient aussi des techniques de focus group un enseignement. Nanterre a répondu, d'autres n'ont pas répondu, donc c'est pour ça qu'on travaille avec eux, ils sont très motivés, on les a régulièrement au téléphone. L'intérêt de travailler avec l'Université, c'est qu'au fond, c'est du gagnant-gagnant parce que d'un côté, on va nous permettre à des étudiants de faire leur terrain ici, ils vont découvrir la Sécu, ils vont potentiellement découvrir un débouché en sortant du master. Et pour l'Université, ça fait des terrains d'études, ils trouvent que c'est extrêmement intéressant, ce qu'on leur amène comme matériau. C'est une première brique derrière qui peut amener d'autres choses, comme le fait de porter peut-être des études plus poussées sur nos modes de fonctionnement, sur nos assurés, sur la qualité de service, dans le cadre d'une thèse ou dans le cadre de stages, vous voyez.

On voit ça comme un premier élément. On part sur quelque chose qui n'est pas trop ambitieux. On administre un questionnaire auprès de nos assurés, on exploite ça, mais derrière, c'est un

partenariat qu'on veut pousser davantage pour établir plus scientifiquement aussi les constats qu'on peut faire sur nos modes de fonctionnement et les évolutions possibles.

Mme CASTRIQUE : Ensuite, sur la meilleure identification, finalement, c'est toute personne qui serait en formation. Donc, ça peut être les agents Penelope. Tout à l'heure, on évoquait le recrutement de nouveaux CDI, dans le cadre de leur formation, ils seront amenés à porter ce badge. En revanche, les agents d'accueil qui sont déjà en poste aujourd'hui, non, je n'espère pas, ce ne serait pas bon signe, mais en tout cas, ce n'est pas envisagé. Il y aura juste « A votre service. »

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Et ma dernière question ? Vous nous avez pas répondu.

M. LEOCADIE, Direction : C'était quoi ?

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : C'était le distinguo in fine et au bout du bout de ce que vont faire les agents Pénélope. Est-ce qu'il y a qui vont seulement renforcer et aider à l'accueil, ou ils vont animer ces fameux ateliers numériques. Ils vont faire de l'animation, ils vont être tantôt formateurs, à l'accueil.

Mme CASTRIQUE : Non, pas du tout, pardon. Toutes les missions qui seront confiées en Espaces Numériques, c'est indiqué en page 4, ils n'auront vocation qu'à animer les Espaces Numériques, c'est-à-dire que ce sont eux qui vont orienter vers les PALS, vous savez, les écrans ou les ordinateurs. Ils auront vocation à accompagner les assurés dans l'utilisation de leur compte Améli. Ils détecteront aussi les situations d'urgence de façon à les orienter vers des rendez-vous. Ils auront vocation aussi à promouvoir l'usage du compte Améli, mais simplement dans le cadre de l'espace numérique. Ils prendront des rendez-vous, pas sur Medialog plus, mais via ClicRDV, comme ça a été indiqué, et c'est ensuite incrémenté dans Medialog plus, et bien sûr, détection des pannes et des remontées de pannes à l'encadrement, de façon à pouvoir solliciter le service informatique. Mais pas d'animation d'ateliers. De toute façon, c'étaient des agents d'accueil qui le font, et pas tous.

M. LEOCADIE, Direction : Est-ce qu'il y a encore des questions, Madame SKOLUDEK.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Pour revenir sur les CSAM, vous dites qu'ils contribueront, selon les besoins, à venir animer aussi les Espaces Numériques, ce sera au volontariat ou ce sera obligatoire sous forme de planning ? Comment cela va se passer ? Actuellement, c'est sous quelle forme quand ils participent ?

Mme MENII : Aujourd'hui, c'est au volontariat et en même temps, comme on le disait tout à l'heure, cela fait partie de leur mission globale. Les managers ou le cadre expert sont sur place pour piloter le flux en Espaces Numériques. Les agents ont tendance à basculer d'un espace à un autre. L'idée aussi, c'est qu'à travers le questionnaire qu'on va vous présenter, effectivement si vous l'aviez eu, vous auriez vu, je vous l'accorde, on les sollicite aussi sur cette organisation.

Aujourd'hui, les agents, pour l'instant ceux qui ont répondu, disent qu'ils y vont spontanément en Espaces Numériques. Mais l'idée est de savoir s'ils veulent une organisation arrêtée, à savoir sur un planning, que ce soit écrit, par des rotations, ou à l'inverse, est-ce qu'ils considèrent qu'aujourd'hui, l'équipe est assez mûre et autonome pour piloter ce flux de manière non officielle, sur un planning. Pour l'instant, on les a sollicités et l'idée, c'est aussi de le faire avec eux et de travailler ensemble pour que ce soit plus facile au sein des différents points d'accueil.

M. LEOCADIE, Direction : Très bien. On va passer au recueil des votes.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Pour ce qui est de la CFDT, sur la présentation de ce point, on ne peut que constater qu'effectivement, malgré que la plupart des assurés, jeunes ou moins jeunes, sont détenteurs de smartphones, de téléphones, ils ne sont pas du tout accoutumés à la réalisation des nombreuses démarches à faire en ligne. On l'a constaté lors de la dernière inspection qui a été réalisée au Mont-Mesly, à Créteil, le 11 juin dernier, que les personnes se trouvant dans l'Espace Libre-Service pour accès au numérique ne sont pas du tout autonomes devant un ordinateur, le PALS, même les jeunes. Ils attendent vraiment que quelqu'un vienne pour les orienter, on ne peut pas continuer comme ça.

Ce que constate aussi la CFDT et ce qu'elle considère, c'est que, à long terme, la crainte, c'est en faisant appel à divers prestataires pour privatiser nos Espaces Libre-Service au détriment d'un prestataire externe par rapport à nos effectifs, c'est de vendre nos accueils. Du coup, ça, effectivement, on y est fermement opposé, donc ce serait un avis défavorable pour la CFDT.

Mme DOUIS, CFTC : La CFTC prend note des embauches à venir, mais déplore que nous soyons contraints à passer par un prestataire pour honorer des missions de la CPAM. De plus, nous savons que certains CSAM sont inquiets, car ils ne souhaitent pas retourner en Espaces Numériques. De ce fait, la CFTC vote contre ce projet.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : En premier lieu, en effet, on est contre les prestataires, on considère que ce qu'il faudrait faire, c'est rendre plus attractif le métier en Espaces Numériques en proposant peut-être d'autres activités. Vous en embauchez plus, vous leur proposez d'autres activités, ils ne font pas ça cinq jours sur cinq, vous en mettez plus aussi. C'est-à-dire qu'on revendique trois à Ivry, trois à Créteil, c'est le cas, et deux dans chacune des trois autres agences.

Ensuite, on constate que la nouvelle organisation avec les grosses tablettes et les smartphones n'est pas forcément un succès. Apparemment, il y a souvent des pannes. On regrette aussi que les outils ne soient pas multilingues. Auquel cas, cela aiderait beaucoup, parce que la majorité des personnes, j'imagine, qui viennent en Espaces Numériques, ce sont des gens qui ont des problèmes avec la langue française souvent.

En l'état, pour tout cela, cela va être contre.

Excusez-moi, j'ai oublié, une nouvelle fois, vous planquez une mesure impopulaire dans une note, et vous considérez que l'on est donc consulté sur le fait que les conseillers services de l'Assurance Maladie vont à nouveau participer sans notion de volontariat à l'accueil en Espaces Numériques.

J'ai cru comprendre qu'il y avait un groupe de travail qui allait se constituer ou qui a déjà eu lieu. J'aimerais savoir quand. On demande, postérieurement à ce groupe de travail, une note avec une consultation sur la participation des CSAM à l'accueil en Espaces Numériques. Merci. Je répète, c'est contre.

M. LEOCADIE, Direction : Donc c'est un avis défavorable à l'unanimité.

Point 7 : Déploiement de l'outil libre-service en espace numérique

Mme MENII : Si vous permettez, je vais commencer à présenter le temps que Johana puisse s'occuper de la technique. Cette note vise à présenter ce que l'on dit depuis tout à l'heure, un petit peu entre les lignes, avec la première note, l'outil libre-service. C'est un outil qui a été développé par la CPAM de l'Artois il y a quelques années. L'idée, c'est pour nous de comptabiliser et de fiabiliser les données en Espaces Numériques à l'aide d'une tablette tactile.

Au regard des éléments qui ont déjà été présentés tout à l'heure, je vous confirme qu'effectivement, en Espaces Numériques, on a plusieurs difficultés. On ne connaît pas exactement la volumétrie des assurés qui viennent par agence, même si les vigiles font du comptage, mais techniquement, on ne se fie qu'à ça aujourd'hui. Le fait aussi que les assurés, quand ils se présentent, on ne relève pas finalement leur motif. On répond à leur sollicitation, mais on ne peut pas vous dire en fin de journée s'ils sont venus plus pour des IJ, ou pour de la CSS ou autre chose.

Tout cela fait que, pour le pilotage en termes d'approches qualitatives, mais aussi quantitatives, cela ne nous permet pas de voir exactement le flux exact par agence, mais aussi des fois par journée. C'est-à-dire qu'on le voit, on le constate, l'affluence n'est pas la même à 8 heures et demie du matin, comme à 14 heures ou à 16 heures. Cela a aussi un impact sur ce fameux dimensionnement des personnes qui pourraient être présentes en Espaces Numériques justement pour accompagner les assurés et notamment surtout sur les motifs de venue.

C'est pourquoi, à travers le benchmark qu'on avait fait et aussi le fait que l'on a benchmarké la Caisse primaire d'Assurance Maladie de Seine-et-Marne qui utilise cet outil, l'idée est de se dire que l'on pourrait équiper nos équipes de cette fameuse tablette qui permettrait de fiabiliser ces données.

Les avantages : on trace les visites. On vous montrera tout à l'heure à peu près comment, si la technique le permet. On va pouvoir aussi tracer à la fois le nombre et le motif de la visite et aussi la charge prise par chaque agent, puisque chaque agent aura sa tablette et qu'à travers ce qu'il pourra saisir à la journée, on pourra savoir combien d'assurés il a reçus, quels motifs il a pu aborder et voir si l'affluence, en tout cas les sollicitations, évolue tout au sein de l'année.

Le fait aussi d'identifier la problématique des assurés et les motifs qui ressortiraient selon les agences nous permettrait aussi d'orienter les formations. Puisqu'on a effectivement cinq espaces Améli, mais on n'a pas tout à fait la même population, et surtout la même typologie de sollicitations. En fonction de cela, il faut aussi que nos équipes, même si dans l'absolu elles doivent le connaître, soient capables de répondre à tout, de faire des petits focus de formation ou d'information sur des thématiques très précises en fonction de l'agence.

Cette tablette, toujours, nous permettra d'éviter le comptage manuel qui est effectué jusqu'à aujourd'hui avec un reporting sur des tableaux Excel. Cette tablette se présente, on va vous la montrer, comme un outil très intuitif pour l'avoir utilisée. C'est-à-dire que l'agent va saisir toute la journée ses motifs et à la fin de la journée, il n'a qu'à brancher l'outil sur un ordinateur pour télécharger les données qui auraient été enregistrées tout au long de la journée.

Je ne vais pas revenir sur le partenariat avec l'Université de Nanterre dans le 92, qu'a déjà évoqué Johana puisque, effectivement, l'outil vient aussi compléter cette stratégie, et en tout cas cette orientation plus-plus sur la notion de qualité et de satisfaction à l'assuré.

Je ne sais pas si on va pouvoir le présenter ? Non, OK. C'est un outil très simple. Dans la note, vous avez les copies écran.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : C'est peu lisible.

Mme CASTRIQUE : Oui, je sais.

M. ARNAUD, Direction : Oui, c'est capricieux ce matin.

Mme CASTRIQUE : Vous voyez quelque chose ou pas ?

M. ARNAUD, Direction : Les écrans ne sont pas allumés et on ne peut pas déstabiliser l'enregistrement non plus.

Mme CASTRIQUE : Désolée.

Mme MENII : Cet outil va se présenter. Déjà, on va effectivement organiser un groupe de travail, et on a déjà sollicité des volontaires pour participer à ce groupe de travail. L'idée, c'est déjà de présenter l'outil à ce groupe de travail, de voir, puisque c'est un outil assez cadré et en même temps, on a cette liberté d'inscrire les motifs. Ce sera à travailler avec les équipes et avec l'encadrement accueil. Aujourd'hui, j'ai une tablette, parce que je suis en test, qui est aussi grande que votre écran, mais à terme, ce sont des tablettes beaucoup plus légères et facilement tenables pour un agent tout au long de la journée.

L'idée, c'est comme un smartphone. C'est une application qui s'ouvre automatiquement le matin. L'agent inscrit son nom, en tout cas, choisit dans un menu déroulant son nom, puisqu'on va rentrer tous les noms des agents en activité sur l'accueil. Il entre son nom et au fil de la journée, à chaque fois qu'il va recevoir un assuré, il entre le motif de visite. C'est juste un clic à chaque fois. L'idée, c'est qu'à la fin de cette journée, il puisse décharger ces données-là. Vraiment, cela dure cinq minutes, il y a deux boutons. L'agent branche la tablette. Il y a deux boutons qui lui demandent de mettre à jour la tablette, et la tablette décharge sur l'outil Espace Libre-Service. Les managers ont l'interface pilotage administration, où eux vont pouvoir voir les stats au quotidien pour pouvoir les analyser à terme et orienter toutes les actions qu'on aura à faire en Espace Libre-Service. Effectivement, peut-être que ce n'est pas très lisible, mais c'est beaucoup plus simple d'utilisation que visible sur la note.

Enfin, l'idée de ces tablettes-là, c'est de pouvoir l'avoir en main toute la journée. Pour l'avoir testée précédemment ailleurs, on a aussi sollicité les agents d'accueil, et c'est ce qui va se passer avec le groupe de travail aussi, sur les modalités de portage de l'outil. Il ne faut pas que cela génère autre chose que simplement de la satisfaction pour l'assuré et pour l'agent. On les sollicitera aussi sur les modalités de portage, puisqu'on sait que selon la tablette qui sera aussi choisie, on a des coques qui sont plus ou moins différentes et des manières de le porter. A savoir, on a des pochettes où l'on peut glisser la main derrière. Ça veut dire que quand il l'a en main, il n'a pas peur que cela tombe. En même temps, quand il ne s'en sert pas l'avoir comme un sac en bandoulière. Cela, on le finalisera à travers le groupe de travail qui va être réalisé.

Le mode de déploiement de cette tablette, il y a une partie qui sera faite par le SI, puisque l'outil va être installé sur les ordinateurs des agents, cela se fait à distance. Moi, on me l'a installé à

distance, le SI intervient sur votre PC et vous faites ce que l'on appelle un REAUTH, et l'application est directement installée.

De l'autre côté, il y aura une formation avec les agents pour leur expliquer comment cela fonctionne, comment on saisit, qu'est-ce qu'on saisit et comment on fait son reporting en fin de journée.

J'en ai fini pour l'outil, même si j'aurais préféré pouvoir vous le montrer.

M. LEOCADIE, Direction : Des questions ? Madame RODRIGUES-MARTINS, Monsieur GIAMBIAGGI, allez-y.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Première question, en page 1, « l'outil libre-service est un outil de traçabilité des contacts au sein des Espaces Numériques utilisable par les agents au moyen d'une tablette tactile ». Si j'ai bien compris, chaque agent sera doté d'une tablette tactile, c'est-à-dire que ce sera une tablette personnalisée ou ce sera une tablette fixe au niveau du box ou de l'emplacement ? Parce que quand on voit l'image de la tablette à la page 8, on a l'impression qu'elle sera comme greffée sur la main de l'agent, il sera toujours avec. J'ai du mal à voir comment ils vont l'utiliser s'ils sont devant un clavier, la tablette tout le temps sur la main. Je n'arrive pas à voir comment ils vont jongler avec tout cela.

Après, il y a marqué que l'outil est aussi accessible depuis les PMF, mais pas pour les agents, c'est que pour les responsables ? On est bien d'accord.

Mme MENII : Non.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : À quoi ça sert d'avoir des tablettes si les agents peuvent y accéder par le PMF ? C'est double utilité, double équipement, double matériel. Au niveau du coût, ça coûte combien les tablettes, etc. ? Je n'ai pas fait attention. 3 600 euros, à la page 8, effectivement, le coût est indiqué, mais je trouve cela un peu compliqué finalement. Si on pouvait avoir des éclaircissements sur pourquoi la tablette, pourquoi le PMF, le choix.

Du coup, je voulais savoir, c'est dommage qu'on n'ait pas eu de démonstration, c'est très dommage parce que du coup, ce n'est pas facile de voir que c'est facile d'utilisation. Au contraire, on n'a pas l'impression que c'est facile. Du coup, je voulais savoir, j'ai oublié ma question, mais elle reviendra. Je relèverai la main.

M. LEOCADIE, Direction : Monsieur GIAMBIAGGI.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Oui, merci. Donc, la CPAM de l'Artois a développé cet outil. La CPAM de l'Artois, ils font des applications Android. Ils sont forts.

Ah oui, je voulais revenir sur l'université de Nanterre. Pourquoi ce n'est pas l'université de Créteil qui nous aide ?

M. ARNAUD, Direction : J'ai répondu à ça.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : C'est vrai ? Ah, excusez-moi, d'accord.

Mme CASTRIQUE : Ils n'ont pas été assez rapides.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Ah ouais, mais pourquoi on va chez la concurrence ?

Ensuite, excusez-moi, page 2, « accompagnement BMS », est-ce que ça arrive qu'un agent d'Espace Numérique sorte en borne extérieure pour accompagner un assuré ? S'il vous plaît.

J'avais autre chose. Ah oui, les tablettes. Les tablettes vous coûtent 400 euros chacune. J'ai 9 tablettes, 3 600 euros, ça fait 400 euros la tablette. On l'a trouvée sur Cdiscount à 120 euros la tablette. Pourquoi c'est aussi cher ? S'il vous plaît. Alors oui, il faut peut-être aussi acheter la coque et le tour de cou, etc. Mais c'est hors de prix. Je ne sais pas. Il y a une garantie avec ? On est assez étonnés, quand on a lu ça, du prix que ça coûte par rapport à ce que ça vaut pour le grand public.

Et en l'état, c'est dommage, j'aurais bien voulu voir l'outil pour les managers.

Ah oui, j'avais une autre question. Je ne sais plus où c'est. Quand vous notez le nombre d'agents qui vont être formés, c'est où ça ? Page 9, ah oui, c'est à la fin. D'accord. « Six agents positionnés en Espaces Numériques », mais tout à l'heure, vous aviez dit qu'il y en aurait trois, plus deux, plus trois : huit, donc je ne sais pas. Dans un premier lieu, ce sera six, ou plus ? Si vous pouvez préciser ça, s'il vous plaît.

À ce stade, c'est tout.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Juste pour revenir sur le coût, le support pour la tablette, le montant de 400 euros, on est d'accord que c'est du global pour les neuf tablettes, parce que ce n'est pas précisé, en fait.

Mme MENII : Alors, la question PMF, tablette, doublonnage, pourquoi, inutile ? En fait, l'idée, je me suis peut-être mal exprimée, mais effectivement, si je vous avais montré l'outil, ça aurait été plus simple. Donc, la tablette, c'est l'outil que l'agent en Espaces Numériques va utiliser pour dénombrer les visites. Cet outil, c'est comme une application, on va dire. Il faut, à un moment donné, la tablette, reporter les données sur le serveur, sur le réseau. Donc, la tablette pour fonctionner, elle doit être synchronisée avec un outil sur un PMF. Ça ne veut pas dire que l'agent, au quotidien, devra être sur son PMF, et en même temps sur la tablette. C'est-à-dire que quand il est en Espaces Numériques, il a la tablette, et en fin de journée, il a terminé, il doit vider la tablette pour avoir une utilisation le lendemain. Et donc là, il doit se connecter à un PMF. Donc, ça dure cinq, sept minutes, mais vraiment, quand je dis cinq minutes, je vois large, cinq minutes top chrono, où il branche sa tablette. Elle se vide sur l'ordinateur, donc sur l'application du manager et le lendemain, elle est prête à être réutilisée. Il la met en charge, si elle est déchargée, sinon, il la range et on la réutilise le lendemain matin.

Alors oui, Android, normalement, non. Après, oui, c'est la CPAM de l'Artois qui l'a développée et il y a très longtemps, en fait. Dans mon souvenir, c'est en 2014, 2015.

Après, l'accompagnement BMS, ça arrive, mais à titre exceptionnel. Effectivement, si un assuré n'est vraiment pas autonome ou en tout cas préfère utiliser la BMS, c'est arrivé, je l'ai fait moi-même, il préfère la BMS. La dernière fois, j'avais accompagné un petit papy qui m'a dit « oui, moi, je préfère la BMS parce que je viens chercher mon attestation quand vous êtes fermés ». Du coup, effectivement, on l'accompagne, on lui montre comment on fait et puis, on lui imprime et il repart.

Ensuite, vous aviez une question sur le prix des tablettes. Alors là, c'est un grand modèle qui a été identifié et ce sont des tablettes qu'on avait, donc on a mis ce modèle-là. Maintenant, l'idée aussi du groupe de travail, c'est aussi de faire choisir aux équipes un format plus petit, plus

léger et du coup moins coûteux. Effectivement, il y a des tablettes, mais nous, on avait eu des tablettes qui étaient des Lenovo, la marque, et elles coûtaient à peu près 120 euros, mais je sais qu'il y a des tablettes qu'il faut réactualiser, donc il faut voir le modèle qui va mieux aujourd'hui avec les équipes.

M. ARNAUD, Direction : Donc, il faut l'entendre comme un prix maximum, ce qu'on vous a indiqué. C'est le modèle qui serait le plus onéreux. On va probablement être sur quelque chose de moins grand et moins cher.

Mme MENII : Ensuite, vous nous avez interrogés effectivement sur le nombre de personnes formées. L'idée, c'est que tout le monde soit à même d'utiliser l'outil en termes de rotation. Effectivement, on a mis six, c'est peut-être une coquille, puisque l'idée, c'est de former toutes les personnes qui vont utiliser la tablette et les six personnes, c'étaient au départ les personnes qui vont être « d'office » en Espaces Numériques, on va dire, toute la journée, donc les Penelope, les CDD, s'ils sont encore là, et les services civiques en fonction de leur présence. Je ne sais pas si j'ai oublié une question.

Mme CASTRIQUE : Madame SKOLUDEK, sur le coût du support de la tablette.

Mme MENII : Oui, pour moi, ça, c'était un coût global, 400 euros. C'était à peu près 30 ou 40 euros le support, et c'est en fonction de ce que l'on va choisir. Si l'on prend le harnais là où on glisse la main, c'est un coût, et si l'on ne prend que le harnais qui se tient en bandoulière, ça sera un autre prix.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Oui, je reviens à la formation. Tout va se faire apparemment en réunion d'encadrement, par présentation en réunion de service aux agents, un peu plus spécifiquement pour accompagner les CSAM et aussi les Penelope. Mais du coup, cette formation, ça va être lors d'une réunion avec une démo qu'on aurait dû avoir et qu'on n'a pas eue. Ils vont avoir une démo, c'est ça leur formation, si je dois comprendre ?

Mme MENII : Dans la formation, effectivement, il va y avoir un peu de théorie pour présenter l'outil et en quoi ça consiste ; une démonstration qui, normalement, devrait fonctionner, en tout cas, je l'espère ce jour-là ; et en général, on fait utiliser aux agents en direct, parce qu'on se met en mode test au début et on leur montre, chacun vient saisir et vient décharger sur un PMF. Après, tout ça, c'est une question d'organisation, mais en tout cas, à l'accueil, on a pour habitude de pouvoir organiser ça. Effectivement, l'idée, c'était aussi de le présenter en réunion de service de manière plus globale, puisque quasiment tous les agents sont là, et ensuite, après, faire des focus par agence en fonction des obligations des uns et des autres.

Mme JOUVE-BONIFACE, CGT-FO : J'aimerais vous poser une petite question, en revenant sur les tablettes. Vous parlez d'un modèle important. N'avez-vous pensé aux troubles musculosquelettiques des personnes qui vont les porter pendant toute une journée sur le bout de bras ? Est-ce que cela ne va pas augmenter le nombre d'arrêts maladie ?

Mme MENII : Justement, c'est aussi pour cela que l'on fait participer les équipes au choix de la tablette. Quand je vous ai dit un coût important, c'est parce que la tablette sur laquelle je teste aujourd'hui est effectivement lourde et, sincèrement, on ne peut pas l'utiliser au quotidien. Personne ne le ferait, même pas une heure. Maintenant, l'idée, c'est d'avoir une mini-tablette là où j'ai pu l'expérimenter, la tablette est grande comme celui-ci, à peine plus grand et très léger. L'idée aussi, c'est pour cela que le harnais et l'avoir dans la main, c'est d'alterner la

position de la tablette. Puisque à un moment où vous aurez la tablette pour saisir le motif, si vous l'accompagnez sur l'espace Améli, vous lâchez la tablette, elle est sur le côté, et ainsi de suite.

Mme CASTRIQUE : En complément, dans le cadre du marché Ipal, on peut bénéficier du concours d'un ergonome, donc rien n'empêche aussi qu'on puisse faire appel à ce type de prestations en complément des échanges qu'on peut avoir dans le cadre du groupe de travail. Mais c'est un vrai point de vigilance et c'est pour cela qu'on n'aurait pu tout de suite vous dire qu'on va prendre ce type de dispositif pour tenir la tablette, mais on sait qu'il y a cet enjeu de TMS et qu'il ne faut pas prendre la première solution venue. Donc l'idée, c'est vraiment de raisonner en deux temps. On discute avec les agents, on teste, et rien n'empêche qu'ensuite on puisse faire appel à ce prestataire derrière, d'Ipal.

Mme JOUVE-BONIFACE, CGT-FO : Parce que je ne suis peut-être pas costaud, c'est vrai que je me suis rendu compte que de temps en temps, même quand on doit prendre des photos d'un événement, qu'on reste une heure à regarder un événement, je me rends compte qu'au bout d'un moment, mon portable, j'aimerais bien l'avoir juste autour du cou et plus sur la main, parce que c'est assez lourd. Donc justement, je pensais à ces personnes-là qui allaient devoir porter la tablette.

M. LEOCADIE, Direction : Merci. Madame SKOLUDEK.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Oui, page 9, quand vous parlez sur la formation « des agents référents seront plus spécifiquement formés pour accompagner les CSAM ». Qui seront ces agents et ils seront combien ?

Mme MENII : Dans un premier temps, et je pense que même à long terme, en vrai, puisque c'est aussi leur rôle, comme l'indiquait Johanna tout à l'heure, on a deux cadres experts, dont un qui arrive, si tout va bien, le 2 septembre. Ils auront chacun des personnes à former, mais cela fait partie effectivement de leur fonction au quotidien.

M. LEOCADIE, Direction : Il y a d'autres questions ? On va passer au vote. On commence par la CFDT.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Effectivement, penser à un outil pour pouvoir mesurer la volumétrie et avoir les pics de fréquentation sur nos espaces, c'est quelque chose de très intéressant. Il me semble que dans le passé, pourtant, et cela remonte à très loin dans ma tête, mais c'était déjà le cas avec la carte Vitale, les assurés pointaient quelque part et indiquaient le motif de leur venue. C'est très loin ce dont je parle. C'est très intéressant. Cependant, ce qui me chagrine, c'est qu'on n'a pas pu avoir de démonstration, qu'on va être sur une phase de déploiement avec une sorte de phase où l'on va tatillonner, où l'on va tester tout cela. Du coup, je vais donner mon avis, mais j'avais quand même une question en suspens. Le fait de pouvoir identifier tous les motifs de venue à l'accueil, on en fera des statistiques ? Ça ressortira où ? Comment ? Mais en attendant, ce sera une abstention pour la CFDT, parce qu'on n'est pas tout à fait satisfaits de comment cela a été présenté et de la finalité.

M. LEOCADIE, Direction : Merci. CFTC.

Mme DOUIS, CFTC : Cet outil va permettre de réellement connaître les besoins des assurés et de permettre de définir les axes d'amélioration à travailler. La Direction pourra enfin définir

l'affluence réelle de chaque accueil et la charge de travail qui incombe aux agents. De ce fait, la CFDT vote pour.

M. LEOCADIE, Direction : Force ouvrière.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Pour Force ouvrière, c'est un point à l'ordre du jour qui suit le précédent, auquel on n'était pas favorable. C'est un vote contre.

M. LEOCADIE, Direction : Avis défavorable à la majorité.

M. ARNAUD, Direction : On remercie Johana et puis Malika pour la présentation. Ce qu'on vous propose, c'est peut-être de faire la césure maintenant au niveau de la pause déjeuner, si ça vous convient. Il est 12 heures 45. Est-ce qu'on peut se dire qu'on reprend dans une heure à 13 heures 45, ça vous va ? Merci, à tout à l'heure.

Suspension de séance de 12 heures 45 à 13 heures 45.

M. LEOCADIE, Direction : Est-ce que tout le monde est là ?

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Non il manque Monsieur ALLIGIER.

M. LEOCADIE, Direction : On considère qu'en faisant le tour de piste des présents, ça le fera venir, donc on refait le point sur les présents.

M. ARNAUD, Direction : Pour la Direction, Sébastien ARNAUD, Frantz LEOCADIE, il y a également Alice DUCHER et Christelle ARNAUD qui nous ont rejoints pour le point d'après, non, Mélanie RODRIGUEZ, pardon, excuse-moi.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Pour la CFDT, Christina RODRIGUES-MARTINS suppléante en remplacement de Madame Fabienne PERRIOT LE-FUR et j'excuse, comme ce matin, nos élus titulaires Madame Virginie DUMARCAY, Madame Nesrine LAHLOU, aussi Madame Fabienne PERRIOT LE-FUR que je remplace, et notre représentante syndicale Madame Muriel MAMAN.

Mme LEBERNADY, CFTC : Fina LEBERNADY, élue titulaire CFTC, j'excuse Monsieur Dominique SERESMES, Marc BOURGEOIS et Maeva HIMED.

Mme DOUIS, CFTC : Julie DOUIS, élue CFTC.

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

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

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

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

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Elisabeth SKOLUDEK, élue titulaire Force Ouvrière. J'excuse Madame OUCHENE, Monsieur MARQUES, Madame Corinne JOUVE-BONIFACE qui ne travaille pas l'après-midi.

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

Mme HAMITOUCHE, CGT-FO : HAMITOUCHE Hosna, FO.

M. LEOCADIE, Direction : Merci. Nous allons poursuivre notre réunion. Nous en sommes au point 8.

M. ALLIGIER, CGT-FO : Pardon, excusez-moi de ce retard. Monsieur ALLIGIER, Force Ouvrière.

Point 8 : Bilan de l'Hygiène, de la Sécurité et des Conditions de Travail- exercice 2023

M. LEOCADIE, Direction : Le point 8 qui concerne le bilan de l'Hygiène, de la Sécurité et des Conditions de Travail pour l'année 2023. Alice DUCHER et Mélanie RODRIGUEZ sont venues pour présenter ce point. Nous les accueillons.

Mme DUCHER : Nous ne nous risquons pas à une synthèse de ce document de 52 pages dont vous avez eu connaissance, donc on va prendre les questions.

Il n'y a pas de questions ? Vous n'avez pas eu le temps d'ouvrir les documents ?

M. LEOCADIE, Direction : Madame LEBERNADY, Monsieur GIAMBIAGGI.

Mme LEBERNADY, CFTC : Pouvez-vous nous rappeler quels sont les cinq incidents qui ont eu lieu dans les espaces Amélie, s'il vous plaît ?

Mme DUCHER : OK, merci. Monsieur GIAMBIAGGI.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je remercie les rédacteurs, parce que c'est un gros boulot tous les ans de faire cela.

Je suis en page 35. J'avais noté une question. L'outil IRC, est-ce qu'il a été présenté en réunion plénière ? Le IRC, ça ne me dit rien. Je voudrais confirmation. Je ne sais pas si j'ai d'autres choses.

Mme DUCHER : Madame RODRIGUES-MARTINS, puis Monsieur ROUCHAUD.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFTD : Par rapport à 2022, sur la page 4 et 5, si je commence par les effectifs moyens mensuels, il y a une forte chute puisque, au total, la moyenne mensuelle, c'est de 1 061 agents, en 2023, et en 2022, 1 248. Pareil, le nombre de départs en cours de l'année est de pratiquement 200 de plus en 2022, mais c'est bien qu'il y ait moins de départs, cela veut dire que l'on a besoin de moins embaucher. Si on pouvait m'expliquer cette grosse disparité qu'on a sur l'effectif moyen sur l'année 2023, donc un total de 1 061 agents, alors que, en 2022, on était sur un total de 1 248 agents. Déjà, première question.

Sur la page 5, concernant les travailleurs externes, j'appellerais cela les prestataires, autres sociétés, il y en a dix comme en 2022, mais je voulais juste savoir si ces dix prestataires sont les mêmes que 2022. Il y avait Marguereat, Sogetim, Aston, Ipal, Phone Régie, je voulais savoir si ce sont les mêmes ou est-ce qu'il y a eu des renouvellements avec d'autres ?

Ensuite, excusez-moi, je tourne les pages. A la page 21, au niveau des études statistiques des rapports d'incidents, apparemment, en 2023, on se maintient, tout comme en 2021 et 2022, il n'y a eu que huit incidents déclarés. Est-ce qu'ils étaient tous pour la PFS ou pas ? Ou, il y avait des accueils aussi ? Si on pouvait revenir sur le détail, si possible.

Ensuite, concernant la page 25. Au niveau des préventions, sécurité incendie, évacuation. La liste des équipiers incendie, évacuation a été actualisée en totalité l'année dernière, en 2023, sur le Cristolien, sur les autres sites, je ne sais pas. Mais à l'heure actuelle, par rapport à ce qui a été mis à jour en 2023, est-ce qu'il y a eu des petits ajustements au fil de l'eau ou pas ? Parce qu'il y a beaucoup de départs, il y a beaucoup d'entrées aussi. Du coup, je voulais savoir s'il y a eu une mise à jour quand même de la liste des équipiers incendie et évacuation depuis 2023.

Concernant l'inter titre numéro 3, à la page 30, « Faits significatifs et actions de prévention », tout est bien listé. Effectivement, la grosse nouveauté, c'est le fait que ce soit caractérisé par le déploiement de la nouvelle COG sur 2023-2027. On nous détaille effectivement tous les faits significatifs. Cependant, je n'ai pas de bilan, alors que c'est un point pour la CFDT qui ne nous fait pas plaisir, mais il n'y a pas de bilan sur le réseau France services comme en 2021-2022. En 2022, on avait sur le réseau France services cinq villes, cinq communes où on avait déployé ce réseau. En 2023, j'aimerais savoir si cela a évolué et où on en est ?

Ce sera tout pour l'instant.

Mme DUCHER : Merci, Madame RODRIGUES-MARTINS. Il y avait une question, enfin une ou plusieurs, Monsieur ROUCHAUD voulait intervenir.

M. ROUCHAUD, CFTC : Oui. D'abord, je voulais remercier le service pour la qualité de la présentation du programme. Il est quand même agréable à lire, il est bien présenté.

C'est page 37, je voulais des précisions. On a un gardiennage Cristolien de 261 000 euros et on a un gardiennage divers immeubles de 297 000 euros. Cela m'a un peu interpellé. On a des frais de gardiennage divers immeubles qui dépassent celui du Cristolien. J'aurais voulu avoir des précisions sur ce que c'était exactement.

Si on peut estimer, je ne sais pas si vous avez la réponse, si les frais annuels de gardiennage Cristolien sont bien inférieurs à ceux que nous coûtaient B2 à Créteil-Préfecture ? Si on peut avoir un rapport.

Mme DUCHER : Merci Monsieur ROUCHAUD. Est-ce qu'il y avait d'autres questions à ce stade ? Monsieur GIAMBIAGGI ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Oui, on avait une remarque sur l'automatisation des portes palières avec un montant qui est assez important. Il est en fin de page 46 : 173 306 euros. Vous confirmez que c'est bien les portes au 0, 1, 2, 3, 4 d'accès au couloir depuis les ascenseurs, s'il vous plaît.

Mme DUCHER : Pardon, vous avez dit quelle page, Monsieur GIAMBIAGGI ? Page 46, tout en bas, Automatisation des portes palières. OK, merci.

Je vais laisser Mélanie répondre à la plupart des points. Vous me dites s'il y a besoin.

Mme RODRIGUEZ : La première question, c'était les rapports d'incidents des espaces Améli. Je n'ai pas le résumé de chaque incident. Effectivement, j'ai les rapports, mais on peut

rechercher. Après, je pense que c'étaient des agressions verbales dans tous les cas. Il n'y a pas eu de physique, ça, c'est sûr. Effectivement, j'en ai deux à Thiais, deux dans l'espace de Créteil Mont-Mesly et un à Ivry.

Mme LEBERNADY, CFTC : C'était juste pour savoir le détail de ce qui s'était passé.

Mme RODRIGUEZ : Oui, mais je n'ai pas.

Mme LEBERNADY, CFTC : Non, mais sinon ne vous inquiétez pas, ce n'est pas grave.

Mme RODRIGUEZ : Je n'ai pas de résumé des faits.

Mme DUCHER : Je reprends sur la question suivante qui concernait l'outil IRC. En fait, c'est le module d'endossement des chèques dans le cadre de Pléiade. Cela a été présenté dans ce cadre-là.

M. ARNAUD, Direction : Vous vous rappelez, c'est le circuit spécifique qui est mis en place lorsque l'on reçoit un chèque, il y a une délégation qui est donnée et un circuit spécifique pour que ce soit entre les deux DCF. C'était une petite partie qui a été incluse dans la note Pléiade, ce n'est pas un gros outil.

Mme RODRIGUEZ : Sur le changement des effectifs moyens mensuels, effectivement il y a une différence avec l'année précédente, parce que le mode de calcul a légèrement changé. Avant, on calculait l'effectif total au dernier jour du mois, le tout divisé par douze, et maintenant, il est calculé pour tous les agents sous contrat au dernier jour du mois, hors CDD de remplacement, apprenti et contrat de professionnalisation, et les valeurs obtenues par agent sont proratisées en fonction du temps de travail et du nombre de jours de présence dans les effectifs dans le mois en question.

Mme DUCHER : En fait, ce n'était pas de l'ETP moyen annuel avant, concrètement.

Mme RODRIGUEZ : Les prestataires, est-ce qu'ils sont les mêmes ? En restauration, oui. À l'accueil, ça a changé en 2024, donc en 2023, c'était toujours le cas, c'était Aston. Là maintenant, c'est Sogetim, donc oui, c'est toujours le même. Service médical inter-entreprise, Ipal et distribution des cartes AME, c'est Penelope, donc c'est toujours le même également.

Mme LEBERNADY, CFTC : L'année dernière c'était Phone Régie.

Mme RODRIGUEZ : Ah oui, Phone Régie, excusez-moi, c'est vrai, Penelope, c'était depuis cette année, effectivement, en 2024, oui, c'est vrai.

Mme DUCHER : Ensuite, on avait une question sur les incidents déclarés, savoir si c'était uniquement à la PFS, c'est toute la relation client, donc ça peut émaner soit de l'accueil, soit de la PFS. Ça peut même émaner de la PFS de renfort qui est à la CPAM de la Marne.

Mme RODRIGUEZ : Oui, CMS aussi.

Mme DUCHER : C'est tout contact avec le public.

Mme RODRIGUEZ : La liste d'équipiers d'évacuation est mise à jour régulièrement lors de tous changements d'effectifs. J'essaie d'interroger les services au fur et à mesure pour savoir si la liste est toujours d'actualité ou non, donc elle est régulièrement mise à jour.

Sur les réseaux France Service, en page 3, je vous avais dit qu'il y avait en 2023 sept agences en France Service.

M. ARNAUD, Direction : On a sept agences dans lesquelles on a une permanence d'accueil. Après, en termes de réseaux, c'est 15 agences France Service en tout, dont la moitié dans lesquelles nous sommes présents, donc sept dans lesquelles nous avons des permanences.

Mme RODRIGUEZ : Sur le gardiennage, les montants sont similaires entre le Cristolien et les autres sites. On a des agents de sécurité sur les cinq agences Améli, dont trois à Créteil Mont-Mesly, deux à Ivry et un après à Champigny, Thiais et Villejuif. Effectivement, cela peut être similaire. Pour ce qui est de la comparaison avec B2, pour le coup, je n'ai pas l'information.

Mme DUCHER : La dernière question sur les 173 000 euros pour l'automatisation des portes, c'est bien l'automatisation des portes, ou alors j'ai mal compris la question.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : En fait, je la reformule, si vous voulez.

Mme DUCHER : Votre question, c'est est-ce que c'est bien l'automatisation des portes ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je ne connais pas les ordres de grandeur. C'est juste que cela me paraissait onéreux. Je me suis dit que, comme cela a mis pas mal de temps à se faire, peut-être que sur la main-d'œuvre, cela a coûté cher parce que cela a mis quand même plusieurs semaines, voire peut-être un peu plus que plusieurs semaines, à être bien fonctionnel.

Mme DUCHER : Je vous confirme que ce sont des travaux qui sont très onéreux. C'est la raison pour laquelle, à ce stade d'ailleurs, on n'a pas automatisé encore toutes les portes du Cristolien, parce que cela coûte très cher. Il y a eu un petit temps de mise en route, mais cela fonctionne bien maintenant. Mais oui, c'est bien cela et c'est effectivement très onéreux.

Est-ce qu'il y avait d'autres questions ? Madame RODRIGUES-MARTINS.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Concernant la page 49 sur le mobilier neuf, le premier item de l'achat d'une armoire médicale pour la PMI à Champigny, 2 163,48 euros. Je trouve cela cher. Je pense que l'armoire médicale a peut-être été achetée avec tout le contenu médical de trousse d'urgence, etc., ou c'est juste l'armoire qui a coûté ce prix ? Je ne vais pas refaire comme j'ai l'habitude, mais bon, à Leroy Merlin, on peut en trouver des moins chers, mais je trouve cela excessif. Est-ce que c'est normal ? Surtout si elle est vide et que dedans, il n'y a pas tout ce qui s'implique au niveau de ce que doit contenir une armoire médicale ?

Mme DUCHER : Je vous confirme qu'on n'a pas acheté les médicaments avec. J'imagine que c'est un truc spécifique qui doit fermer à clé, qui doit avoir des trucs de rangement médical.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Rien que pour ça j'irais faire une inspection.

M. ARNAUD, Direction : D'une manière générale, le mobilier médical est extrêmement onéreux. Il répond à des normes qui ne sont pas celles qu'on utilise en tant que particulier chez soi. Je pense qu'il est possible, mais il faudrait vérifier la facture, que cela inclut aussi le coût de pose et de main-d'œuvre, peut-être, mais sous toute réserve. Après, pour avoir travaillé sur des refontes de centres de santé, le mobilier médical est extrêmement onéreux. Il est plus costaud, il répond à des normes aussi dans des matériaux qui sont durables et adaptés aux soins. Vous nous direz après l'inspection si ça vaut ou pas.

Mme DUCHER : Madame SKOLUDEK.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Pour rester sur la page 49, toujours dans le mobilier, pouvez-vous nous donner plus d'explications sur le mobilier pour le couloir de la salle du Conseil ? Quel type de mobilier, pour 1 674 euros ?

Mme RODRIGUEZ : Je pense que ce sont les meubles de la kitchenette qui est en haut.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Et qui ferme avec le rideau.

Mme RODRIGUEZ : Oui.

Mme DUCHER : Monsieur GIAMBIAGGI.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Merci Madame DUCHER. Oui, c'est ma remarque annuelle sur les heures travaillées. 1 749 506, cela baisse beaucoup.

Mme DUCHER : Oui, c'est 2023, donc c'est vrai que 2022, il y avait encore tout l'impact de la plateforme de contact tracing, ce qui explique une différence importante aussi.

OK, est-ce qu'il y avait encore des questions sur ce bilan ? Oui.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Oui, ça reste plus bas que ce qu'on avait pré-Covid, quand même, beaucoup plus bas. Pré-Covid, on n'était pas loin des 2 millions et 2016-2017, on était même au-dessus, de mémoire.

Mme DUCHER : Madame RODRIGUES-MARTINS ?

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : C'est vrai que je ne l'ai pas lu de fond en comble, mais je me posais la question, en dehors de la page 26 où on est sur la prévention des risques en matière de santé psychique, ce que je résumerai par les RPS, les risques psychosociaux, où on a effectivement le bilan en formation préventive et la cellule d'écoute et d'accompagnement, les vacations de la psychologue, la cellule écoute RH. Je voulais savoir si justement, par rapport à la psychologue, est-ce qu'elle a travaillé plus ? Parce que si on fait le comparatif sur 2022, elle n'a pas fait plus de journées, c'est exactement pareil, mais par contre, elle a fait plus de consultations. Elle a eu 143 consultations qui ont été planifiées, programmées contre 129 en 2022 et réalisées à coup sûr 128 pour 121. Du coup, vu que les journées pleines de consultation n'ont pas évolué, mais qu'elle en a fait plus quand même, avec moins de rendez-vous annulés sur 2023, je voulais savoir si les consultations, il y en a eu plus. Oui, 143 par rapport à 129, mais je voulais savoir, son contrat est resté à l'identique quand même ? Parce qu'on a l'impression qu'elle a travaillé plus. Son contrat est resté identique, c'est ça que je veux savoir.

Mme DUCHER : Oui, tout à fait. C'est un marché qui est maintenu dans les mêmes conditions.

M. LEOCADIE, Direction : Plus de questions ? OK. On passe donc à l'avis, en commençant par la CFDT.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Pour ce qui est de ce bilan annuel de l'hygiène et sécurité des conditions de travail sur l'exercice 2023, on constate effectivement que la Direction ne fait pas état de constat entre négatif et positif sur les conditions de travail des agents ou l'évolution favorable en faveur des conditions de travail des agents. Finalement, il y a des choses qui ne s'améliorent pas.

Concernant le déploiement des nouveaux outils, on peut le voir sur la page 33, ça se maintient par rapport aux années précédentes. Il y a autant de déploiement de nouveaux outils. L'année

dernière, sur 2022 ; on en dénombrait plus de 13. Là, en 2023, on en dénombre 11, ce qui veut dire que ça demande beaucoup de souplesse, d'adaptation pour les agents qui, tous les quatre matins, doivent faire face à des nouveaux outils. Ce qui ne contribue pas à faciliter les choses, ça les complexifie au contraire. Ce sera aussi un constat que les effectifs baissent. Ce sera donc un avis défavorable.

M. ROUCHAUD, CFTC : Pour la CFTC, c'est un vote défavorable, tout simplement parce que les sommes engagées à l'amélioration des conditions de travail ne sont pas à la hauteur des besoins. Je pense par exemple aux Gêmeaux où il y a encore beaucoup de choses à faire et pour l'instant, rien n'est fait. Il y a des stores qui fonctionnent mal, l'étanchéité des fenêtres n'est pas assurée. Il y a aussi la baisse des effectifs, bien sûr. C'est donc un vote contre.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : C'est toujours les mêmes en dernier, mais je m'adapte par rapport à ce qu'ont dit les autres en fait. Je ne sais pas quoi dire.

M. LEOCADIE, Direction : Abstention.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Non, je ne vais pas m'abstenir. Il y a les conditions de travail, je ne critique pas les gens qui s'occupent de ça, mais les conditions de travail, de manière très globale, ne sont pas bonnes. C'est vrai qu'avec un petit peu plus de salaire, peut-être que les conditions de travail paraîtraient mieux. Donc c'est un vote contre.

M. LEOCADIE, Direction : C'est donc un avis contre à l'unanimité.

Point 9 : Programme annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail — exercice 2024

M. LEOCADIE, Direction : Point suivant. PAPRIACT, programme annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail.

Mme DUCHER : On garde l'équipe, on garde le thème, mais on a moins de pages. Voilà, 18 pages. L'idée, c'est de vous présenter les éléments d'action qui sont projetés sur cette année 2024 pour les conditions de travail également.

Je vous laisse poser vos questions. Il y avait Monsieur GIAMBIAGGI d'inscrit. Est-ce qu'il y a d'autres personnes qui souhaiteraient poser des questions ou intervenir ? Non, alors Monsieur GIAMBIAGGI allez-y.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : On constate qu'il y a beaucoup de choses qui sont déjà faites. J'avais aussi une remarque à faire. Quand vous nous présentez un nouveau logiciel, vous êtes tenus de le faire. Mais il est vrai que, malheureusement, on n'a pas d'information quand il évolue ou des choses comme ça. En effet, on a des plannings prévus et on ne sait jamais si les choses se font bien aux dates prévues, donc c'est un peu dommage. Je prends l'exemple de Chronotime, je ne sais pas où ça en est, mais à la base, c'était pour octobre 2022, c'est ça ?

Sur UiPath, vous parlez de UiPath en page 8. C'est dommage. On nous a présenté UiPath au début. On nous a dit que c'était pour les contrôles PUMA et il paraît que cela ne fonctionne pas

si bien que cela. Il nous est arrivé en CTR de demander s'il y avait d'autres scénarios qui étaient mis en œuvre, etc. J'aimerais bien, si possible, que, quand vous le souhaitez, on refasse un petit point d'information sur UiPath pour voir ce qui a été mis en place, si cela fonctionne bien ou pas. À Force Ouvrière, on serait demandeur de ça. C'est tout ce que j'ai mis.

Merci d'avoir mis la colonne réalisée et en cours.

Mme DUCHER : Monsieur ROUCHAUD, allez-y.

M. ROUCHAUD, CFTC : Je constate que les Gémeaux sont toujours absents du calendrier. Est-ce qu'en 2025, la Direction compte réaliser les travaux nécessaires aux Gémeaux ? Parce qu'on va finir par se poser des questions sur les intentions de la Direction. Tout ne fonctionne pas bien aux Gémeaux. Même si l'ambiance est très bonne, vous avez notamment des stores qui sont bloqués, vous avez les fenêtres qui ne sont pas étanches.

D'autre part, il y a des agents qui aimeraient bien aussi, aux Cristoliens, qu'on cloisonne certains services, notamment je pense au service qui est juste derrière nous, le contrôle DPE. Quand vous arrivez là-bas, c'est un grand, grand service. Ils aimeraient bien quand même que l'on mette quelques cloisons pour que cela fasse un peu plus d'intimité. Parce que les gens passent leur journée à dire bonjour derrière. C'est très bien, mais quand il y a des réunions, cela se fait comme cela dans l'open space, ce n'est pas très confidentiel.

M. LEOCADIE, Direction : Mme SKOLUDEK.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Page 16, pour revenir à notre sujet tout à l'heure sur l'automatisation des portes palières pour l'accessibilité PMR, vous indiquez en prévision une dépense de 104 771 euros, en mettant que c'est réalisé, mais le chiffre donné tout à l'heure est de 173 000 euros. Est-ce que les 173 000 euros, c'était une prévision ou c'était vraiment ce qui a été réalisé en travaux ?

Mme DUCHER : D'autres questions ? Monsieur GIAMBIAGGI ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Oui, c'était quand, justement, ces portes palières ? C'était en 2023 ?

Mme DUCHER : On va vous répondre. Alors, on va faire une première série de réponses. Donc, on a pris note de votre souhait, Monsieur GIAMBIAGGI, d'avoir un point un peu de situation sur UiPath.

Sur Chronotime, la question est posée régulièrement en CTR, donc vous savez qu'il y a eu un certain nombre de reports. La dernière information qui avait été donnée, c'était une mise en production pour le mois de septembre. Aujourd'hui, on est plutôt confiants pour que cela se passe effectivement en septembre, malgré le fait que cette réponse devait être apportée il y a un mois. Vous voyez, il y a déjà un mois de stabilité sur cette réponse.

Ensuite, sur la question des Gémeaux, il y a plusieurs choses. Il y avait des questions qui se posaient sur la question de la climatisation, il y a effectivement des questions sur les fenêtres, etc. En gros, de toute façon, si on était amené à faire des travaux Gémeaux, ce serait des travaux de rénovation un peu complets. Donc, il faut effectivement faire une étude approfondie et obtenir dans ce cadre-là des financements de la CNAM. En l'état actuel des choses, ce n'est pas quelque chose qui peut être prévu sur 2024. C'est pour cela que vous ne le voyez pas. Ça ne veut pas dire que le sujet n'est pas à l'étude, mais on ne va pas aller prendre

des trucs, mettre une cloison là, changer une fenêtre là. En fait, c'est quand même un bâtiment qui a vécu et s'il doit y avoir rénovation, c'est un projet d'ampleur.

M. ARNAUD, Direction : Sur les Gêmeaux, on est limité par la copropriété aussi. Il faut que les travaux soient votés en copropriété. À partir du moment où vous voulez faire, par exemple, ne serait-ce que la climatisation ou le changement de fenêtre, c'est quelque chose qui ne se décide pas tout seul. Comme le disait Alice, on est sur un immeuble qui est complexe à rénover parce qu'il faut avoir des financements qui sont des financements lourds, avec notre propre enveloppe, ce n'est pas suffisant, et parce qu'il faut, dans le timing, inclure une dimension copropriété et convaincre les autres copropriétaires de voter, parce qu'on n'est pas tout seul dans l'immeuble.

Effectivement, c'est à l'étude, notamment, on travaille avec le service médical sur un repositionnement du service médical dans l'immeuble, et dans ce cadre-là, il y aurait aussi des effets sur les espaces actuels du PRP, mais pas pour 2024, plutôt pour 2025.

Mme DUCHER : Ensuite, sur les portes palières, les deux questions se rejoignent, parce qu'il y a une partie qui a été faite fin 2023, cela correspond aux 173 000 euros, c'est donc encore plus onéreux, et il y a une deuxième partie qui a été faite sur 2024, et là, c'est pour le coup fini, en tout cas sur le premier lot qu'on avait prévu de faire, c'est plus que 173 000 euros, c'était à cheval, et c'est pour cela que vous retrouvez effectivement les deux montants et que c'est bien réalisé. Je ne sais pas qui, Madame RODRIGUES-MARTINS, Monsieur ALLIGIER, Madame LEBERNADY, Madame SKOLUDEK.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Je voulais revenir sur le tableau récapitulatif des travaux pour les améliorations des conditions de travail, entre autres pour nous, ici au siège, le Cristolien, à moins que je me trompe, mais je ne vois pas recensés, répertoriés la rénovation et le coût de peinture et de repositionnement de barres anti-dérapantes sur les escaliers principaux de l'entrée principale au niveau du passage piéton. Or il me semble que cela a bien été fait là en 2024, donc est-ce que vous n'avez pas eu le temps de l'inclure ? Ou est-ce que j'ai loupé le coche ? Je ne sais pas, à moins que ce soit ailleurs, mais je pensais que ce serait dans ce tableau-là, en page 16, entre 16 et 17, et non pas dans les travaux d'entretien des locaux ou autres, mais peut-être que je me trompe. Mais vu que c'est sur ce qui est réalisé sur le PRACT 2024, je pensais voir ces travaux-là réalisés.

Mme DUCHER : Merci. Monsieur ALLIGIER.

M. ALLIGIER, CGT-FO : Je me posais la question sur les travaux réalisés, donc il y a bien le tableau en donnant si c'est réalisé ou non réalisé. La PMI de Choisy-le-Roi, c'est marqué, page 14, rénovation des locaux en peinture, 15 000 euros, mais il me semble que cela a été réalisé. Et page 15, juste en dessous, au centre de santé de Choisy-le-Roi, ils mettent remplacement des portes automatiques et du rideau métallique, et cela a été réalisé, alors qu'il me semble que c'est non réalisé. Il y a plusieurs choses comme ça. Est-ce qu'il y a une inversion sur le tableau ? Je ne sais pas, mais pour moi, il y a des erreurs.

Mme DUCHER : OK, merci. Monsieur ALLIGIER. Madame LEBERNADY.

Mme LEBERNADY, CFTC : Sur la page 12, vous indiquez « mise à jour de DUERP, ce qui se fera lors de la CSSCT », mais vous savez plus ou moins sur laquelle, entre septembre, octobre et décembre ? Ou ce sera une réunion en plus par rapport à cette mise à jour ?

Page 13, vous parlez d'une installation d'un tourniquet à l'extérieur. Vous savez plus ou moins à quel moment vous allez la faire ? Vu que ce sont des travaux et comment cela va se passer ?

Page 15, vous parlez des remplacements des quatre portails, piétons et parkings. Je ne vois pas si vous pouvez me donner un peu plus d'informations.

Et page 17, vous parlez du parking Eiffel avec la lecture de plaques. Qu'en est-il d'Esquirol ? Peut-être que c'est fait ou pas. Si on peut avoir des explications.

C'est tout pour moi.

Mme DUCHER : Madame SKOLUDEK.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Page 16, est-ce que vous pouvez m'expliquer la différence de prévision de dépenses pour un achat de lecteurs de cartes vitales au centre de santé de Choisy-le-Roi, qui est différent d'un achat de cartes vitales au centre de santé de Saint-Maur ? Pourquoi il y a une différence de prix ? C'est la commune qui fait cela ou ils n'ont pas les mêmes fonctionnalités ?

Mme DUCHER : Y a-t-il d'autres questions ? Monsieur ROUCHAUD.

M. ROUCHAUD, CFTC : Oui, par rapport à l'automatisation des portes palières au Cristolien, on a pu voir cette année l'arrivée de portes automatiques. C'est très bien. Est-ce que vous comptez en généraliser d'autres à d'autres étages, d'autres parties du couloir en 2025, éventuellement ? Est-ce que ce serait inscrit à l'ordre du jour ?

Mme DUCHER : Est-ce qu'il y avait d'autres questions ? Est-ce qu'on commence une deuxième série de réponses ? C'est bon ? Allez, on y va. Du coup, je ne les prends pas dans l'ordre, mais je vais prendre celles auxquelles je peux répondre, et ensuite je laisserai Mélanie préciser. Sur les portes palières, comme vous l'avez vu, c'est extrêmement cher. À ce stade, il n'est pas programmé d'autres automatisations, mais si à un moment donné, on peut le faire, cela fait partie des choses qui sont prioritaires pour nous, puisque c'est important. Mais ce n'est pas programmé à ce stade ni pour 2024, vous l'avez vu, et pour le moment, on n'a pas prévu de le faire pour 2025.

Sur la mise à jour du DUERP, il faut qu'on le fasse assez rapidement au retour de l'été, puisque l'intégration s'est faite fin juin. Dans le cadre d'une CSSCT classique, cela me paraît un peu compliqué pour prendre le temps de le faire correctement, donc on aura probablement une spécifique peut-être en septembre ou en octobre sur ce sujet-là. Anticiper la date ?

Mme LEBERNADY, CFTC : Oui.

Mme DUCHER : Non, mais c'est normal, nous aussi, c'est compliqué, peut-être plutôt en octobre, quand je vois déjà les agendas de septembre. C'est sur cela, Monsieur GIAMBIAGGI ? Oui, allez-y.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Une seule, parce qu'il serait peut-être temps, on l'a validé en mars 2023.

Mme LEBERNADY, CFTC : Présenté en CSE de mai 2023.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : D'accord, je me souvenais de mars, peu importe, il faut boucler la boucle au bout d'un moment, donc je pense qu'une réunion, ce sera un peu juste.

Mme DUCHER : On va regarder, mais en tout cas, ce sujet fait partie des choses qu'il faut qu'on fasse au retour des vacances, d'ici la fin de l'année.

Et les autres choses, je vous laisse peut-être, si vous avez des éléments de réponse.

Mme RODRIGUEZ : Sur la peinture à la PMI de Choisy, à ma connaissance ce n'était pas fait, donc je vais me renseigner. J'ai envoyé le message à Monsieur DA SILVA, mais il ne me répond pas en direct, donc je reviendrai vers vous.

Mme DUCHER : Il y avait ça. Sur les prix des lecteurs de carte Vitale, il est vrai que nous ne pouvons pas donner d'explication satisfaisante à cet écart de 50 euros entre les deux lecteurs, mais nous allons regarder.

M. LEOCADIE, Direction : Peut-être la date du devis.

Mme DUCHER : La date du devis, peut-être, je ne sais pas, c'est un mystère. À ce stade, cela reste un mystère.

Il y avait une question sur la date de mise en place du tourniquet extérieur. Sauf erreur de ma part, on en est au stade de l'étude pour l'instant, donc la date n'est pas arrêtée. C'est très attendu, on le sait, c'est une bonne chose.

Sur le remplacement des portails piétons, Madame LEBERNADY demandait des précisions sur le remplacement des quatre portails piétons et parking.

Mme RODRIGUEZ : Oui, effectivement, vous avez dû remarquer que les portails sont souvent en panne au niveau des parkings. Ils sont un peu lourds pour le système. Effectivement, il y a un projet de remplacement de ces portails.

Mme DUCHER, Direction : il y avait la question sur la lecture de plaques au parking Esquirol.

M. ARNAUD, Direction : C'est déjà posé.

Mme RODRIGUEZ : C'est fait à Eiffel mais pas à Esquirol.

M. ARNAUD, Direction : pas encore Esquirol ?

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Parce que là Eiffel c'est marqué non réalisé.

M. ARNAUD, Direction : C'est fait à Esquirol mais pas à Eiffel.

Mme RODRIGUEZ : Ah oui j'ai peut-être inversé.

M. ALLIGIER, CGT-FO : Dans ma question, il y avait deux sujets, la peinture, mais il y avait aussi la porte automatique et le rideau métallique du centre de santé de Choisy. Pareil ?

M. ARNAUD, Direction : Je confirme que c'est en planification, cela se ferait plutôt sur les vacances de la Toussaint, plutôt.

Mme RODRIGUEZ : Oui, c'est ça, c'est en novembre 2024, j'ai la réponse.

M. ALLIGIER, CGT-FO : Comme le tableau mettait « réalisé » et que je ne l'avais pas encore vu.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : C'est-à-dire qu'à la page 15, le rideau il est pas fait ?

Mme RODRIGUEZ : Effectivement, ce n'est pas fait, c'est une erreur.

M. ALLIGIER, CGT-FO : Pardon, mais il me semble que c'est à Eiffel où ils ont fait la lecture de plaques et c'est à Esquirol où ce n'est pas mis en place.

Mme DUCHER : C'est ce que disait Mme LEBERNADY.

M. ALLIGIER, CGT-FO : Pour moi, c'est ça.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Dans le point précédent, il y a bien page 48, « parking Esquirol, installation d'une nouvelle solution avec une somme ». Cela veut dire que cela a été installé, le lecteur de plaques à Esquirol, mais à Eiffel, ce n'est pas encore installé.

Mme DUCHER : Je crois qu'on va révéifier l'histoire des rideaux, de la peinture et des parkings, parce que pour être tout à fait transparente avec vous, je ne sais pas lequel est lequel déjà. Du coup, c'est compliqué.

Mme FRAIOUI, CGT-FO : Concernant le parking Eiffel, je confirme qu'il n'y a rien du tout qui a été réalisé, parce que c'est là où je gare mon véhicule, donc je suis sûre. C'est celui qui est proche de l'hôpital Henri-Mondor de l'autre côté.

Mme RODRIGUEZ : C'est ça, c'est Esquirol qui est équipé, mais pas Eiffel.

Mme DUCHER : Du coup, le document est conforme sur ce point, semble-t-il. C'est prévu, mais ce n'est pas réalisé. Y a-t-il d'autres questions auxquelles nous nous ferons un plaisir de répondre avec une grande précision ? Oui, Madame RODRIGUES-MARTINS ?

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Oui, mon interrogation pour les escaliers principaux, accès piéton.

Mme RODRIGUEZ : Pour moi c'est dans le rapport.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Où, s'il vous plaît, je n'ai pas de lunettes.

Mme RODRIGUEZ : C'est à la page 17, à la sixième ligne. Ça s'appelle « rénovation du revêtement des escaliers extérieurs ».

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Merci beaucoup.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Et c'est bien d'ailleurs.

Mme DUCHER : Oui, c'est pas mal, ce qu'ils ont fait.

C'est bon pour vous, du coup, sur ce point ? On passe au recueil des avis. Madame RODRIGUES-MARTINS, est-ce que vous voulez bien nous faire l'honneur du premier positionnement ?

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Pour la CFDT, concernant ce programme annuel 2024 PRACT, on voit que tous les investissements au niveau des travaux réalisés, les montants investis par la Direction font que la Direction, effectivement, essaie d'améliorer les conditions de travail et tient compte de ce qui est réalisé par les élus, notamment à travers la CSSCT, les inspections, les réclamations de traitements collectives en CTR. C'est un plus, effectivement, mais il reste encore beaucoup de choses à réaliser, encore beaucoup de choses sur lesquelles on attend de la Direction qu'elle soit réactive. Ce sera donc un avis défavorable.

M. ROUCHAUD, CFTC : Pour la CFTC, on note les efforts de la Direction en ce qui concerne les sommes engagées pour l'amélioration des conditions de travail. Néanmoins, ce n'est pas à la hauteur des besoins, aussi, c'est un vote défavorable.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : A la fin de l'acronyme, c'est Conditions de Travail. Donc dans la lignée de ce que j'ai dit tout à l'heure, ça va être un vote défavorable, notamment sur le réaménagement du R + 1 à 233 898,56 euros.

M. LEOCADIE, Direction : Merci. C'est donc un vote défavorable à l'unanimité. Merci beaucoup.

Point : 10 : Expérimentation du contrôle des avis d'arrêt de travail au sein du FENTI

M. LEOCADIE, Direction : Nous avons vu les avis. Il nous reste les différents points d'information et nous démarrons par l'information sur l'expérimentation des contrôles des avis d'arrêt de travail au sein du FENTI. Ce matin, il y a une question sur les fraudes à l'occasion de la présentation de la réforme du pôle LCF.

On vous le dira dans la présentation, mais vous avez bien compris qu'au regard à la fois de l'intensification des fraudes et de la très grande créativité des auteurs de fraude, il nous faut aussi diversifier nos méthodes et nos moyens d'action. Un des moyens d'action, notamment avec certaines caisses de la région, c'est à la source, dès l'arrivée du document, puisque notre travail, c'est de transformer des informations que nous recevons, donc dès l'arrivée des documents, identifier ceux qui pourraient être suspects, ou ceux qui pourraient nous poser des questions. Pour cela, nous voulons à la fois élargir les effectifs qui s'occupent de ces questions, tout en diversifiant et en enrichissant les missions, et en augmentant d'ailleurs aussi le volume d'agents du FENTI. J'espère ne pas avoir tout dit.

Mme CEGLIE : Bonjour à tous. On vous présente l'expérimentation du contrôle des avis d'arrêt de travail. Le contexte de cette expérimentation, je pense que vous le connaissez, c'est celui d'objectifs ambitieux en matière de lutte contre la fraude compte tenu de la professionnalisation de la fraude au niveau de l'Assurance Maladie.

La CPAM du Val-de-Marne a participé à un groupe de travail régional, au niveau de l'Île-de-France, sur toutes les pistes qui existent en matière de lutte contre la fraude. Il y a une action qui est ressortie comme étant particulièrement efficace, c'est celle qu'a menée la CPAM des Hauts-de-Seine, qui finalement, en élaborant un contrôle a priori des avis d'arrêt de travail papier, a réussi à récupérer et détecter plus de 100 000 euros par mois de préjudice subi et évité.

Dans ce cadre-là, on souhaite se lancer également dans cette expérimentation pour stopper des paiements indus et également pouvoir constituer une liste de numéro de PS, de numéro de SIRET qui auraient été usurpés, et donc des assurés également fraudeurs, pour alimenter une liste régionale et renforcer la coordination de nos actions au niveau régional.

Sur la méthodologie, le fonctionnement du contrôle des avis d'arrêt de travail fonctionne d'abord sur la base de requêtes. Il y a donc trois requêtes qui ont été élaborées par la CPAM

des Hauts-de-Seine, qui permettent justement de cibler efficacement les cas pour lesquels on a justement plus de chances d'avoir des cas de fraude.

La première requête va cibler les PRN de plus de trois jours commencés il y a plus de 21 jours, sans aucun acte de santé pendant l'arrêt. Pour la CPAM des Hauts-de-Seine, il y a six PRN identifiés quotidiennement à ce titre-là. Vous avez également le taux de fraude. Là, on est sur un taux de fraude entre 0 % et 25 %.

La deuxième requête concerne les PS qui ont prescrit plus de 75 % de PRN papier pour des assurés de moins de 35 ans. Ici, on a 45 % de PS pour la CPAM des Hauts-de-Seine pour 1 916 PRN, entre le 1^{er} janvier et le 20 novembre 2023. Ici, le taux de fraude est estimé à 36 % pour des PS ciblés qui sont victimes d'une fraude massive.

Enfin, la troisième requête vient reboucler avec la deuxième requête, et elle est combinée à une autre qui va cibler les PS qui ont prescrit plus de 50 % de PRN papier sans aucun acte de prescription enregistré. Là, on a moins de PS, on a 13 PS pour 280 PRN, en revanche, on est sur un taux de fraude qui est plus élevé puisqu'on a 63 % des PS ciblés qui sont victimes d'une fraude massive.

C'est la première méthodologie qui permet de faciliter. On a des critères, ça permet de détecter les PRN et de pouvoir commencer par ce travail. Mais il y a aussi un travail sur le flux continu, c'est-à-dire qu'il y a des éléments qui permettent de détecter l'atypie et du coup la suspicion de fraude d'une PRN. Par exemple, un cachet qui va être un peu flou indiquerait potentiellement un cachet qui serait découpé à l'ordinateur, et copié. Vous voyez à peu près l'idée.

Sur la mise en œuvre de cette cellule, d'une part, on vous a rappelé, mais vous le savez bien, on a les flux papiers qu'on ne capte pas, qui passent directement à Nice et qu'on reçoit uniquement par voie dématérialisée. Il y a donc nos flux papier qu'on garde en local. L'idée, c'est d'avoir une cellule avec trois collaborateurs du FENTI. Éventuellement, ce nombre sera réajusté en fonction de la charge et de la réalité, on verra ça lors de l'expérimentation. Elle sera dédiée à la fois à l'analyse des requêtes, donc les trois requêtes dont j'ai parlé, au-delà de l'analyse des requêtes, c'est d'aller chercher justement les PRN ciblées par la requête, et donc l'authentification de ces PRN dans les différents outils et également, comme je le disais, de traiter le flux avec un œil de vigilance.

Pour compenser cette charge induite par l'expérimentation, il est prévu un recrutement de quatre CDD sur une durée de trois mois renouvelables une fois, compte tenu du fait qu'on prend trois CDI, forcément, l'idée est de compenser d'une certaine façon. Pour maintenir la continuité de l'activité de cette cellule, l'idée est de former six collaborateurs du FENTI, pour garantir cette rotation avec trois collaborateurs.

Il y a un préalable à cette participation, c'est finalement que les collaborateurs du FENTI soient à l'aise avec les PRN, que ce soit sur la préparation, la numérisation, l'indexation, ce qui paraît logique. A cela s'ajoute la nécessité d'une formation. On a estimé une demi-journée de formation en présentiel par un expert des PE AS. Parce que les PE AS sont forcément bien rodés sur l'analyse du contenu des PRN. L'idée, c'est qu'au fil de l'eau, les agents en charge du tri de la numérisation pourront éventuellement détecter des suspicions de fraude et les transmettre à la cellule.

Il y a également un benchmark prévu avec la CPAM des Hauts-de-Seine qui aura lieu la semaine prochaine.

Et, s'agissant d'une expérimentation, bien évidemment un bilan sera réalisé à trois mois pour mesurer à la fois l'efficacité du contrôle au regard des ressources nécessaires et des gains, si on peut dire ça comme ça, en termes de préjudice subi et préjudice évité.

On vous a reporté le calendrier. Il y a la présentation de ce jour, et à compter de la semaine prochaine, la parution des quatre offres des quatre postes de CDD, le benchmark qui sera réalisé la semaine prochaine, le lancement des requêtes par le service contrôle de gestion, puisque vous l'aurez compris, c'est la source du travail de la cellule. On projette à compter de la semaine du 19 août l'habilitation des six agents du département FENTI aux corbeilles PRN AS, la formation d'une journée animée par l'expert PE AS, et, bien sûr, après un délai de trois mois, le bilan de l'expérimentation à l'horizon fin d'année 2024.

M. LEOCADIE, Direction : Il y a Madame DOUIS, ensuite Madame RODRIGUES-MARTINS et Monsieur ROUCHAUD.

Mme DOUIS, CFTC : Au niveau des agents qui vont être formés pour faire ce processus, est-ce que ce sera au volontariat ou est-ce que ce sera des agents qui seront définis par l'encadrement ?

M. LEOCADIE, Direction : Madame RODRIGUES-MARTINS, allez-y.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Concernant le fait que la cellule de trois collaborateurs au FENTI sera constituée et dédiée quotidiennement à l'analyse des requêtes, ça veut dire que les requêtes vont elles aussi être lancées quotidiennement ? Les fameuses trois requêtes développées par la CPAM 92, dont on a le récapitulatif du tableau, elles auront été lancées comment ? Est-ce que c'est quotidien aussi ou pas ?

Du coup, est-ce qu'on pourrait avoir par la suite un retour sur cette expérimentation, à savoir à combien de PJ ça correspond ces vérifications, ces requêtes, etc.

Je reviens aussi sur la formation et je rejoins la question de Madame DOUIS. Les six agents qui vont être formés pour participer à cette activité, ce sont eux qui auront une demi-journée de formation qui sera dispensée pour eux et, si j'ai bien compris, l'information sera dispensée par qui ? Par un expert des PE AS. Est-ce que c'est bien ça ? Est-ce que j'ai bien compris la formation ? Est-ce qu'elle a un coût, du coup, cette formation ? Apparemment non, puisque si c'est en interne, il n'y aura pas de coût. Mais si j'ai mal compris, il y a peut-être quelque chose qui fait qu'il y aura un coût pour la formation.

Ensuite, concernant la dernière phrase où il est indiqué que « seront ensuite numérisés dans la corbeille PRN frauduleuse », du coup, cette corbeille PRN frauduleuse, qui en aura le traitement par la suite ? Est-ce que ce sera toujours au niveau du FENTI ? Si ce n'est pas le cas, il y aura forcément une nouvelle vérification pour traiter cette corbeille. Est-ce que cette nouvelle vérification, cette nouvelle tâche incombera au secteur de la fraude ? Quel est l'impact pour ce service, puisqu'on en a vu tout à l'heure dans un précédent dossier qu'il doit être structuré ?

Voilà, merci.

M. LEOCADIE, Direction : Monsieur ROUCHAUD.

M. ROUCHAUD, CFTC : Par rapport aux périmètres d'action des agents du FENTI qui travailleront à cette activité, je n'ai pas bien compris. Apparemment, ils se limiteront à de la détection. Ils vont détecter les avis d'arrêt de travail suspects. Apparemment, c'est ça. L'expert qui viendra les former va les former à détecter les arrêts suspects. C'est ce que j'ai compris. Leur champ d'activité se limitera à de la détection par rapport aux avis d'arrêt de travail suspects. Il n'y aura pas derrière d'investigation. Comme l'a dit Madame RODRIGUES-MARTINS, la corbeille des arrêts suspects sera envoyée au pôle lutte contre la fraude. Si j'ai bien compris, l'action du FENTI va s'arrêter à de la détection.

M. LEOCADIE, Direction : Est-ce qu'il y a d'autres questions pour l'instant ? Madame SKOLUDEK.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Pour revenir sur le volet formation, les six agents seront formés sur une journée ou en demi-journée ? Puisque vous indiquez que l'expert PS intervient pour une journée de formation. Dans la note, vous indiquez que les trois collaborateurs auront une formation d'une demi-journée.

M. ARNAUD, Direction : Peut-être juste sur la formation, on va, comme on l'a écrit dans la note, la semaine prochaine à la CPAM de Nanterre. Cela va nous aider à préciser le cadre de formation possible, parce qu'il y a plusieurs options. Il y a trois champs qui sont potentiellement à couvrir. Le premier champ est celui de la reconnaissance des faux avis d'arrêt de travail. À ce stade, la CPAM de Nanterre a constitué un petit catalogue où ils montrent par comparaison de vrais avis d'arrêt de travail et la manière dont ils ont été modifiés de manière frauduleuse. C'est un premier champ sur lequel il y a un faisceau d'indices qui est à connaître par les personnes pour détecter et se dire : « tiens, ce n'est pas normal, etc., donc on va donc contacter le professionnel de santé pour s'assurer que lui a bien prescrit cet avis d'arrêt de travail. » Il y a donc une partie d'investigation, Monsieur ROUCHAUD. Ce n'est pas que de la détection, il y a investigation pour vérifier et attester que c'est un faux. C'est le premier champ qui est à couvrir de manière certaine.

Ensuite, il y a deux autres champs sur lesquels il faut qu'on se positionne pour regarder si on le fait dès maintenant ou si on le fait plus tard. Un champ qui est le calcul du préjudice, c'est-à-dire qu'à partir du moment où on a su que c'était un faux, le calcul du préjudice évité est facile. C'est le montant de l'avis d'arrêt de travail que l'on a bloqué, et qu'on ne va pas indemniser.

Par contre, si l'on s'aperçoit qu'on a topé un avis d'arrêt de travail là, mais qu'il y en avait eu d'autres précédemment pour la même entreprise, le même salarié, on va calculer le préjudice subi, puisqu'on a indemnisé des faux avis d'arrêts de travail. C'est quelque chose qu'à Nanterre, ils font calculer aussi à leur cellule. C'est probablement un champ qu'on va faire rentrer. On le confirmera la semaine prochaine au regard des éléments. Dans ce cadre-là de la formation, il faudra qu'on forme aussi potentiellement les agents au calcul, et peut-être à la saisie dans l'outil de gestion de la lutte contre la fraude, ONGC, je crois, qui permet de calculer les préjudices. C'est pratiquement de manière certaine ces deux champs-là.

Il y aura un troisième champ que fait pratiquer Nanterre à ses agents, mais ça, on le fera sans doute plus tard. C'est que quand ils s'aperçoivent que l'avis d'arrêt de travail est authentique, ils le font payer, c'est-à-dire qu'il est authentique, donc autant le payer. C'est une formation PRN, une formation PE, qui est un peu plus complexe, donc sans doute que dans le champ de l'expérimentation, on l'exclura dans un premier temps, on ne fera pas payer, on ne formera pas

les agents là-dessus, mais ça peut être intéressant dans une évolution de l'activité, si on confirme que ce champ-là est intéressant, de faire quelque chose de complet. C'est-à-dire que j'analyse, c'est faux, je calcule le préjudice évité et le préjudice subi, je saisis dans l'outil de gestion. Si c'est valide, je paye l'avis d'arrêt de travail avec les éléments qui sont disponibles, vous voyez, ça fait un service un peu complet.

Mais dans un premier temps, on va sans doute se concentrer sur le champ LCF et on fera après le champ PE AS. Parce que sur les champs des formations PES, c'est un peu plus lourd à s'approprier, mais c'est un développement de compétences qui peut être intéressant. C'était juste ce que je voulais dire sur la formation, je te laisse reprendre la main sur les autres questions.

Mme CEGLIE : Donc, pour les premières questions. Au départ, on était sur : est-ce que ces agents vont être désignés ou bien est-ce qu'on est sur une logique de volontariat ? On partirait sur une logique de volontariat avec, je dirais, le prérequis d'être suffisamment autonome, aguerri sur les PRN, de façon à ne pas rajouter un contenu supplémentaire de formation. Il faut qu'on soit sur déjà une maîtrise de base. Mais l'avantage, c'est que les PRN, c'est quand même un gros volume et donc, globalement, tout le monde fait des PRN. C'est la première question.

La deuxième question, c'était sur l'analyse des requêtes. Est-ce que les requêtes étaient lancées quotidiennement ou est-ce qu'on est éventuellement sur un rythme hebdo ? On le verra davantage sur place, puisqu'il est évident que si la requête est très charnue, si on la lance tous les jours et qu'on ne la traite pas entièrement, en termes d'organisation, cela paraîtrait déséquilibré. Ce sont des choses que l'on verra sur place en fonction de la volumétrie des données dans la requête. Est-ce que c'est un lancement une fois par semaine ? Est-ce que c'est quotidien ? Malheureusement, on n'a pas encore la précision.

Sur la volumétrie, on pourra suivre la volumétrie dans les traitements quotidiens, puisque la cellule justement sera là aussi pour nous dire combien de PRN ont été détectés comme étant frauduleuses ou pas.

Sur les agents formés, la question était : il y a une formation par un expert PES ? Oui, c'est bien un expert PE AS, donc c'est une formation qui est interne. Là encore, pour rebondir sur ce qu'on disait et notre visite à Nanterre, éventuellement, on pourra peut-être solliciter aussi Nanterre pour bénéficier d'une présentation supplémentaire, puisqu'ils bénéficient d'une expérience là-dedans. Ce ne serait pas inintéressant qu'on ait aussi leur appui là-dessus.

Sur la numérisation dans la corbeille PRN frauduleuse qui aura le traitement par la suite ? Cela répond en partie à l'intervention de Sébastien ARNAUD. On n'est pas uniquement sur de la détection, on est aussi sur la recherche dans les outils. Dans un premier temps, on va essayer de traiter ce qu'on peut dans la corbeille PRN frauduleuse au niveau du FENTI, mais comme on le disait, la continuité du traitement dépendra à la fois du niveau d'avancement des agents, aussi de la volumétrie que l'on pourra détecter. Cela sera réajusté aussi dans la pratique.

M. ARNAUD, Direction : Une partie qu'ils ne prendront pas en charge, où il y aura nécessairement un passage de relais avec la lutte contre la fraude, c'est toute la partie contentieuse et suivie des pénalités. Ce sont les suites. On va aller jusqu'à la caractérisation de la fraude, jusqu'au calcul du préjudice, on va aller potentiellement jusqu'au refus quand on a une PRN seule sans antériorité.

Par contre, dès lors que l'on va remonter dans l'historique et s'apercevoir que sur ce salarié-là, il a fraudé de manière régulière, là, il y a forcément un passage de relais qui se fait sur le champ d'investigation de la LCF avec des moyens qui sont plus importants.

Il est important que vous ayez en tête quelque chose, car cela intéresse énormément les techniciens de prestations de pouvoir aller plus loin. Parce qu'aujourd'hui, ils sont cantonnés souvent à un champ de signalement. Ils vont repérer des atypies, des choses qui sont potentiellement frauduleuses, donc ils transmettent les éléments. Il y a un tableau d'échange avec la lutte contre la fraude. Bien souvent, le signalement est traité ou exploité, ou pas, parce que parfois, on n'a pas forcément les bras et ils n'ont pas toujours le retour.

Là, il s'agit d'une activité qui, d'après les retours qu'on en a, est très rentable en termes d'investissement, puisque c'est plus de 100 000 euros par mois qui sont quand même évités. On sait qu'il y a un vrai sujet en ce moment sur les faux avis d'arrêt de travail. C'est un processus complet. Je pense que c'est plus satisfaisant que de faire un signalement sans savoir si au fond, il va pouvoir y avoir une suite, etc. Parce qu'à partir du moment où on caractérise facilement la fraude, on la calcule facilement et derrière, on peut notifier.

Vraiment, c'est quelque chose d'assez efficace. On y croit beaucoup. J'espère qu'il y aura de l'engouement parmi les salariés du FENTI pour cette activité-là, qui se fera par roulement. Ensuite d'autres activités, mais c'est ce que je voulais ajouter.

M. LEOCADIE, Direction : Madame DOUIS.

Mme DOUIS, CFTC : Justement, en parlant d'engouement, si tous les agents souhaitent être formés pour faire cette activité, est-ce que ce sera possible à long terme ou pas du tout ?

M. ARNAUD, Direction : Ce serait plutôt une bonne nouvelle.

M. LEOCADIE, Direction : Si cela arrive, on serait content de gérer cela.

M. ARNAUD, Direction : Ce qu'on se dit, c'est qu'on ne veut pas être restrictif d'entrée. Il y a des aspirations au sein des salariés du FENTI de rediversifier les activités. C'est aussi pour cela que l'on fait le choix de le mettre là et de ne pas le mettre aux PE AS. Le choix qui a été fait à Nanterre était de le mettre plutôt adossé aux PE AS. Nous, on le met au FENTI parce qu'ils ont l'habitude de traiter des documents, donc c'est quand même une part du travail importante. C'est une diversification, donc on espère qu'il y aura l'engouement le plus large possible.

Si on en a plus que six, peut-être qu'on formera plus large que six et on fera des rotations plus régulières pour bâtir l'activité. Même si je pense qu'au départ, il faut quand même un petit groupe pour roder l'activité, qui devient un peu expert et qui va dans une équipe de deux ou trois par jour, il faut quand même qu'il y en ait un qui soit un peu plus aguerri pour former les collègues, qui seraient un peu nouveaux sur l'activité.

M. LEOCADIE, Direction : En complément, les agents sont beaucoup en demande de sens. Ça nous a été dit notamment lors des travaux du PE. Il y a une vraie demande de sens. C'est vrai que de ne pas se contenter, comme le disait Sébastien, de signaler, etc., ou de diriger des courriers dans des corbeilles, etc., mais aussi d'aller jusqu'au bout du traitement, finalement, ça donne un autre sens, une autre valorisation du temps qu'on passe à la Caisse. Je pense que ça, c'est effectivement quelque chose qui est attendu.

Je pense, Madame, que vous avez raison, oui, il peut y avoir un engouement, mais bon, ça dépend aussi de la manière dont nous allons mettre en place le dispositif et puis montrer, restituer tout l'impact que ça a.

Juste en termes d'exemples ou d'indications comme ça, factuelles, empiriques, avant-hier, j'ai signé trois parafeurs complets de pénalités financières, juste sur des faux arrêts de travail. C'est-à-dire qu'on a un arrêt de travail, on appelle le médecin, c'est très décrit d'ailleurs dans le document de décision de pénalité. Le médecin dit « il n'est pas dans ma patientèle, je ne l'ai pas vu et ce jour-là, j'ai ma liste, je ne le connais pas. » Trois parafeurs complets.

Je n'ai pas compté, je ne me suis pas non plus amusé à compter finalement les montants que ça faisait, mais à chaque fois, on est sur 6 000, 7 000, 8 000 euros d'IJ payant à tort. Vous avez compris le principe, on récupère les IJ et ensuite la pénalité, qui peut être jusqu'au double du montant perçu à tort. Donc, il y a quand même de la matière, il y a quand même une filière, un filon qui peut redonner finalement du sens aussi à ce qu'on fait en matière de justice, parce que c'est aussi de la justice sociale.

M. ARNAUD, Direction : Vous avez une question sur ce sujet-là ?

Mme HAMITOUCHE, CGT-FO : Quand vous appelez le médecin qui certifie qu'il n'a pas ce patient-là, vous déclarer l'assuré directement ?

M. ARNAUD, Direction : Oui.

Mme HAMITOUCHE, CGT-FO : D'accord et s'il y a eu la fraude sur un carte vitale ou sur autres ?

M. LEOCADIE, Direction : S'il y a eu un arrêt de travail signé du Docteur LEOCADIE. Si Docteur LEOCADIE me dit qu'il ne connaît pas l'assuré.

Mme HAMITOUCHE, CGT-FO : Oui, mais si l'assuré a été usurpé, il y a eu une usurpation d'identité. C'est ça le problème. En fait il y aura des assurés qui seront avec des pénalités financières, dont ils ne sont pas peut-être...

M. LEOCADIE, Direction : Oui, je vais vous répondre. On change de sujet, on est sur la pénalité financière. On notifie, mais avant la notification, il y a ce qu'on appelle les commissions de pénalités financières. Les assurés sont informés d'une notification de fraude, ils sont informés que leur dossier passera en commission, ils sont informés qu'ils peuvent venir s'expliquer devant la commission et à la suite de tout cela, il y a une décision qui est prise par un directeur, ensuite, il y a une notification de pénalité financière. Donc il a, à un moment donné, la possibilité de venir s'expliquer devant la commission. Quelquefois, il y a des gens qui nous disent des choses. Je n'ai pas encore vu la situation que vous évoquez, mais cela peut arriver, par les temps qui courent, vous le savez.

M. ARNAUD, Direction : Mme DOUIS-MAXI.

Mme DOUIS-MAXI, CFTC : Si l'expérimentation était concluante, est-ce qu'il y aurait possibilité d'embaucher du personnel en CDI ? Parce que je pense que ce sera assez chronophage comme activité.

M. LEOCADIE, Direction : Honnêtement, ce que je veux, c'est aussi donner des signes de valorisation à ces équipes-là. Cela en fait partie. Pour l'instant, comme je le disais tout à l'heure, on n'en est pas encore là. Oui ?

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Je voulais revenir sur le fait que s'il y a déjà eu des sons de cloche comme quoi les salariés du FENTI qui vont être impactés sur cette nouvelle activité sont très demandeurs d'avoir un sens au niveau du déroulé de l'activité, cela s'entend. Cependant, vous n'allez créer qu'une cellule de trois collaborateurs avec l'embauche de quatre CDD sur une durée de trois mois, renouvelable, certainement pour aller jusqu'au bout du bilan d'expérimentation que vous attendez. Cela va frustrer certains salariés de voir qu'il y a des CDD pour faire cela, alors qu'ils seront demandeurs. C'est triste, non ? Donc ma question c'est : est-ce que ces quatre CDD seront vraiment sur cette activité-là ou pour remédier à l'absence des agents en production qui, eux, vont transférer sur cette activité-là ? C'est ma première question.

Ensuite, dans le calendrier, vous dites qu'à partir du 29 juillet, c'est-à-dire lundi prochain, il y a le lancement des requêtes, les fameuses requêtes présentées ici en page 1, qui vont débiter par le service de contrôle de gestion. Parallèlement, vous dites que vous allez encore vous déplacer sur la CPAM du 92 pour voir comment, effectivement, tout cela se coordonne par rapport au lancement de requêtes, si cela doit être quotidien, pas quotidien, etc. J'ai l'impression que, la seule expression qui me vienne, excusez-moi, c'est que vous nous présentez une expérimentation en mettant un petit peu la charrue avant les bœufs. Parce que, normalement, les expérimentations, jusqu'à maintenant, vous nous les avez toujours présentées pour avis, et là, cela aurait eu le mérite justement d'être le cas. Mais il manque beaucoup de données, puisque vous devez encore vous déplacer à la CPAM 92, etc. En plus de cela, on ne devient pas vérificateur et expert de détection en fraude sur les arrêts de maladie du jour au lendemain. Du coup, je trouve que cette note n'est pas complète. Cela aurait le mérite que vous nous fassiez encore une note après votre retour de la CPAM 92. Est-ce que cela va être le cas ? Voilà. Merci.

M. ROUCHAUD, CFTC : Après les précisions de Monsieur ARNAUD, je m'aperçois que l'activité ne sera pas cantonnée à la détection, mais il y aura des investigations. Même si je pense que le projet va recueillir un certain enthousiasme, il y a quand même un mélange des genres. Les agents du FENTI ne sont pas des agents de pôle lutte contre la fraude et vice versa. Est-ce qu'à l'avenir, dans ce genre de projet, vous souhaitez quand même associer le personnel ? Parce que dans ce cadre-là, ils n'ont quand même pas été associés. Je pense que c'est bien de les associer pour prendre la température, même si encore, je pense que dans l'ensemble, ils vont bien accueillir le projet, parce que cela va permettre d'enrichir les activités du service.

Mme CEGLIE : On était sur trois collaborateurs, quatre CDD. En fait, les quatre CDD n'auront pas en charge la cellule dont on parle. Les quatre CDD ont vocation à justement compenser la moindre disponibilité des trois collaborateurs CDI sur l'activité de détection des faux avis d'arrêt de travail.

M. ARNAUD, Direction : Sur la question du timing, etc. Notre volonté, pour pouvoir démarrer cette activité-là, la condition sine qua non, c'est le lancement de la vacance de poste pour les CDD au FENTI. Parce qu'une fois qu'on a eu les CDD, on peut former et dégager des ressources à cette nouvelle activité. C'est pour cela que nous avons fait cette note, qui a été faite

très rapidement et qui mérite effectivement d'être complétée dans son contenu. C'est pour cela que nous vous apportons aussi des éléments oraux.

La vocation de cette note, c'était de vous informer que nous allions lancer quelque chose et que nous allions lancer une expérimentation. Il est évident que pour pouvoir pérenniser ou pas cette activité-là, il faudra qu'on revienne vers vous pour faire le bilan de ce qui s'est passé. In fine, on a mis tant de personnes, cela nous a permis de détecter autant, donc on souhaite continuer ou pas, et si on continue, est-ce qu'on titularise les CDD ou est-ce qu'on fait autrement ? Ce sont des questions et des réponses que l'on vous apportera au moment du bilan du mois de décembre, qu'il faudra se poser pour pérenniser.

Ma conviction profonde, c'est qu'on a besoin d'initier quelque chose au niveau de la Direction des prestations. C'est attendu et c'est une prolongation de l'investissement que l'on a sur la LCF. Aujourd'hui, ce sont les faux avis d'arrêt de travail. Demain, il y aura sans doute d'autres activités sur des faux RIB, ou sur d'autres choses qui pourraient aussi rentrer dans le champ d'une cellule dédiée.

Sur cette note, notre enjeu était de vous dire : « Attention, on va lancer une VP, on va commencer à mettre en place des modules de formation ». En réalité, l'activité va avoir du mal à démarrer avant début septembre. C'est plutôt le moment où cela va commencer à se mettre en place. Le temps qu'on recrute, le temps qu'on forme et qu'on démarre, qu'on lance les requêtes du contrôle de gestion. Il n'y aura aucune requête lancée. Par contre, ce que vous allez voir passer rapidement, ce sont les vacances de poste.

Pourquoi ne pas avoir associé le personnel ? À ce stade, on a eu le retour d'une expérience intéressante de la CPAM 92 qui en a fait part à la Région avec des résultats intéressants et ils nous font part du fait que c'est une activité qui est très appréciée. L'association du personnel va se faire par le volontariat déjà dans le choix des personnes qui souhaitent participer à l'activité. Derrière, rien ne nous interdit de perfectionner aussi les méthodes de détection.

C'est-à-dire qu'au-delà des gens de la cellule, il va falloir qu'on sensibilise les personnels du FENTI à la détection eux-mêmes, et même les autres services à la détection, pour que derrière ils renvoient vers la cellule, que ce soit analysé, et qu'il puisse y avoir des suites ou pas, selon que le caractère frauduleux soit avéré ou pas. Cela se fera dans le temps, cette association plus large du personnel à cet enjeu.

M. LEOCADIE, Direction : Madame SKOLUDEK.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Sauf erreur vous n'avez pas répondu clairement à ma question sur la formation a-t-elle lieu une journée pour chaque agent, ou est-ce que c'est par groupe de demi-journées ?

M. ARNAUD, Direction : On ne sait pas encore.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Du coup, il y a deux informations différentes.

M. ARNAUD, Direction : Je pense que ce sera plus sur une journée, voire sur plusieurs demi-journées, à mon avis, mais on n'a pas encore de réponse très conclusive là-dessus, puisqu'il faut qu'on bâtit le programme de formation. Il y aura sans doute, comme le disait Lisa, une formation de départ avec les PE AS, il y aura sans doute une intervention des agents de Nanterre, et peut-être une intervention aussi de quelqu'un de la LCF pour les saisies, le calcul

du préjudice, etc. Donc, on n'a pas de réponse précise, mais je pense que ce sera plusieurs demi-journées.

M. LEOCADIE, Direction : C'est bon pour vous ? On passe au point suivant. Merci, Lisa.

Point 11 : Bilan des agents à temps partiel de l'année 2023

M. LEOCADIE, Direction : Le point suivant concerne le bilan des agents à temps partiel pour l'année 2023. Nous accueillons Morgane LE CORFEC.

Mme LE CORFEC : Bonjour à tous. Je suis là pour vous présenter le bilan annuel des agents à temps partiel, puis le bilan des heures complémentaires et des heures supplémentaires. Pour les agents à temps partiel, nous partons d'une situation au 31 décembre 2023, où nous sommes sur un total par service de 1 161 personnes à l'effectif. Par rapport à cet effectif, nous sommes à 176 personnes à temps partiel, 170 femmes et 6 hommes, ce qui représente un pourcentage de 15,16 % au niveau de l'effectif global.

Au niveau du taux, c'est équivalent à l'année 2022, où nous étions à 15,14 %.

M. ARNAUD, Direction : C'était Madame RODRIGUES, vous aviez levé la main ?

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFTD : Je repars sur le total en chiffres. On est quand même en baisse en 2023 puisque, au total, cela fait 1 161 agents, alors qu'en 2022, nous étions à 1 248. Il y a quand même une baisse des agents qui sont à temps partiel. Comment pourrait-on expliquer ? Soit il y a les départs en retraite, soit au niveau de la campagne du temps choisi partiel, il y a de moins en moins de personnes qui sont intéressées. Est-ce le cas ?

Mme LE CORFEC : Les trois premières colonnes correspondent à l'effectif total. En 2022, nous étions à 1 248. En 2023, nous sommes à 1 161, mais dedans vous avez le temps partiel et le temps plein. Les premières colonnes correspondent à l'effectif global, où il y a en effet une baisse par rapport à 2022.

M. ARNAUD, Direction : Pas d'autres questions sur ce premier bilan ? Monsieur GIAMBIAGGI.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Ce n'est pas une question, c'est plus une demande. Est-ce qu'on pourrait avoir, dans le cadre de la commission Télétravail, des chiffres distinguant les temps pleins et les temps partiels, s'il vous plaît ? De manière générale, on est preneur de toutes les données disponibles sur le Télétravail quand on fera la commission, s'il vous plaît.

M. LEOCADIE, Direction : Monsieur ROUCHAUD.

M. ROUCHAUD, CFTC : En matière de temps partiel, il y a une donnée qui est très intéressante. C'est le pourcentage du temps partiel. Pourra-t-on l'avoir pour les prochains bilans ? Parce que dans votre tableau, on ne peut pas apprécier à quelle hauteur les agences sont en temps partiel. Par exemple, est-ce que c'est 80 % de temps partiels ? Est-ce que c'est 70 % ? Là, je n'arrive pas à avoir cette donnée sur ce bilan et je trouve que c'est dommage, parce que c'est une donnée qui est très intéressante. Vous faites, par exemple, le pourcentage de femmes par rapport à l'effectif et vous mettez des chiffres : 1,55, 0,78. Honnêtement, je pense que c'est

parlant pour pas beaucoup de monde. Je trouve que le pourcentage du temps partiel, au moins, c'est clair : « je suis à 80 %. Toi, t'es à combien ? Moi, je suis à 50 % ». Là, c'est clair, c'est fluide.

Mme LE CORFEC : Je le note.

M. ARNAUD, Direction : On a noté les deux demandes. Est-ce qu'il y a d'autres questions ?

Point 12 : Bilan des heures supplémentaires réalisées et des heures complémentaires 2023

M. ARNAUD, Direction : Sinon, on va poursuivre avec le deuxième bilan, celui sur les heures supplémentaires. Je ne sais pas si tu veux apporter un commentaire.

Mme LE CORFEC : Oui, pour commencer, je pense qu'on a une coquille dans la synthèse des heures supplémentaires et des heures complémentaires au niveau du nombre d'heures 2022. Il était noté 51 972 heures, alors qu'il faut lire 23 505 heures. Je vous enverrai une modification. C'est un calcul qui ne s'est pas fait.

De la même manière, au niveau des heures complémentaires sur 2022, il est noté 38 493 heures sur la synthèse. Il y a une comparaison sur 2022 par rapport à 2023 au niveau de la synthèse. Au niveau de la colonne 2022, il y a eu le report « la somme est erronée ». Ce n'est pas 38 493 heures pour les heures complémentaires, c'est 2 196 heures. J'enverrai une rectification.

Au niveau du bilan des heures supplémentaires, sur l'année 2023, on est sur un total de 1 375 participations. Sur le nombre d'agents, on est à 244 et un nombre de séances qui s'élève à 143. Pour les heures complémentaires, on est à 82 participations. Cela concerne 66 agents pour 26 séances réalisées.

Si je reprends la synthèse des heures supplémentaires et des heures complémentaires sur les années 2022 et 2023, on constate une baisse de 65 % du nombre d'heures par rapport à l'année 2022, où cette année, on est à 246 heures sur la gestion administrative. Il n'y en a pas eu qui ont été effectuées au niveau des œuvres. Du coup, 23 505 heures en 2022.

Concernant les heures complémentaires, sur 2023 nous sommes sur un nombre de 1 326 heures toujours en baisse par rapport à l'année 2022, avec moins de 40 % à peu près, où en 2022, nous étions à 2 196 heures. Est-ce que vous avez des questions ?

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Sur les heures supplémentaires, les HS, je suis quand même étonnée qu'on soit en baisse, parce que les HS, quand on analyse et étudie les séances d'heures supplémentaires, il y en a quasiment tous les samedis. Cela ne loupe pas. Je suis donc un peu étonnée qu'on soit en baisse. C'est plus un constat qu'une question.

M. ARNAUD, Direction : Un élément d'explication, c'est que nous avons de plus en plus de titularisation. De ce fait, nous avons beaucoup mis l'accent sur le nombre de CDI, et les CDI font qu'on a moins besoin d'heures supplémentaires. Notamment sur la PFS, où nous avons une très forte baisse du nombre d'heures supplémentaires qui ont été faites dans ce secteur-là. Pour autant, nous sommes dans une période où nous en organisons effectivement beaucoup. Nous

n'avons pas entièrement consommé les heures supplémentaires, parce que nous avons augmenté les effectifs par rapport à l'an dernier, même si nous avons encore des marges de manœuvre. Mais dans plusieurs secteurs, cela se traduit par des fortes baisses. C'est le cas au PAD, au Pôle accès aux droits, c'est le cas à la PFS notamment, où nous avons moins d'heures supplémentaires que l'an dernier.

M. LEOCADIE, Direction : Avez-vous d'autres questions ? On va poursuivre.

Mme LE CORFEC : Bon après-midi. Merci.

Point 13 : Bilan des stages d'avril à juin 2024

M. ARNAUD, Direction : Est-ce qu'il y a des questions sur le bilan des stages ?

M. LEOCADIE, Direction : Monsieur GIAMBIAGGI.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Oui, c'est un peu hors sujet. On a donc en effet un bilan des stages trimestriels. On a de plus en plus d'apprentis. Est-ce que c'est possible qu'on ait des bilans des apprentis ? S'il vous plaît.

M. ARNAUD, Direction : Oui, je pense qu'on pourra faire un point un petit peu plus global que le simple bilan, puisqu'on a dans l'idée d'en faire un axe fort, y compris dans le cas du projet d'entreprise, du futur SDRH et de professionnaliser notamment le recrutement sur les contrats pros, en allant jusqu'à publier des offres pour des postes de contrats pros et de nouer des partenariats avec des écoles qui sont des partenariats signés aussi, pour avoir régulièrement des apprentis.

On constate aujourd'hui sur un marché de l'emploi où on a du mal à attirer, notamment sur les fonctions d'expertise, où on n'est pas toujours très concurrentiel, que le fait d'accueillir des stagiaires, un, ça nous aide et fait un complément d'effectif qui est appréciable avec des compétences qui sont très actualisées, cela amène aussi de l'actualisation dans les services, et deux, cela nous permet dans un certain nombre de cas de titulariser des sorties de contrats pros, notamment quand ils sont sur des fins d'études de M1, M2. Par exemple, c'est le cas aux statistiques par exemple, où l'on a des apprentis, puis s'ils sont bons, on les conserve après.

Donc oui, pour le bilan et pour la politique plus largement sur l'apprentissage.

M. LEOCADIE, Direction : Madame LEBERNADY.

Mme LEBERNADY, CFTC : Sur le tableau, c'est indiqué « en attente des activités confiées » sur un début stage qui a commencé le 8 avril 2024, si je lis bien. C'est la première ligne. C'est parce que vous n'avez pas eu l'information ? Je ne sais pas. Ça date d'avril, à maintenant.

M. ARNAUD, Direction : Là, vous me posez une colle, ils ne sont pas loin, on pourra poser la question en passant. J'avoue que je n'ai pas en tête le sujet.

Mme LEBERNADY, CFTC : Il y a trois cases Monsieur ARNAUD, sinon vous nous informerez après.

M. LEOCADIE, Direction : Sur les deux autres cas le stage n'a pas encore démarré. Il commence fin août.

Mme LEBERNADY, CFTC : Bah non ils démarrent le 3 juin et le 4 juin sur la première ligne. A part si je le lis mal, moi je vois du trois juin au trente août.

M. LEOCADIE, Direction : Ah oui pardon.

M. ARNAUD, Direction : On prend la remarque. On demandera peut-être une rediffusion du tableau avec les éléments complémentaires. Puisque, effectivement, vous avez raison, on doit savoir maintenant, je pense avec un peu plus d'un mois de recul.

Y a-t-il d'autres questions sur ce bilan des stages ? Non.

Point 14 : Suivi mensuel d'activité des pôles

M. ARNAUD, Direction : Sur le suivi mensuel d'activité des pôles, peut-être trois faits marquants.

Le premier concerne le plan de résorption de soldes qui est en cours au sein des prestations en espèces. On reste à un niveau de soldes élevé et des DJT qui restent anciens sur les PE AS. Pour autant, on le voit d'ailleurs sur le suivi d'activités, on est en décroissance sur le solde, notamment de manière assez forte sur deux postes : sur DIADÈME, on est repassé en dessous des 3 000 pièces, et sur les PRN, où là pour le coup, ça a beaucoup diminué le solde.

Il reste deux points noirs sur les prestations en espèces. Le DSIJ, le traitement des attestations de salaire sur lequel on reste très en retard aujourd'hui. C'est le prochain point sur lequel on va se concentrer, et également la rentrée sur tout ce qui relève de la relation client, prestations en espèces où là aussi sur les Medialog aujourd'hui, c'est dépriorisé par rapport aux autres activités, faute d'effectifs suffisants. On a toujours un écart d'une dizaine de recrutements qui doivent se faire, donc on espère les faire au plus tôt à la rentrée. Il y a de l'entraide qui va se mettre en place aussi sur ce secteur-là pour aider.

Le deuxième fait significatif, c'est en revanche une situation qui s'améliore assez nettement sur la PFS, sur le taux de décrochés, avec des taux sur le mois de juillet qui oscillent entre 70 % et 90 %. Là à la mi-journée on était à 90 %, par exemple. C'est le fait de deux éléments. Le premier c'est qu'on a une entraide pérenne, on vous en avait parlé, un plan de retour à l'équilibre qui a été contractualisé avec la Caisse nationale et qui prévoit le temps qu'on puisse monter en compétences les CDI qu'on vient de recruter, à nouveau en recruter d'autres à la rentrée, une entraide de l'ordre de six ETP jusqu'à la fin de l'année. Cela a pris court au mois de juin, cela produit ces effets puisque là, avec la baisse des volumétries, on voit qu'on rentre dans des taux de décrochés qui sont bien plus acceptables. Au cumul annuel, cela reste assez loin, on n'est pas encore à 50 % de taux de décrochés sur l'année, pour autant, on est en nette amélioration et un peu plus optimiste.

Le troisième fait marquant concerne la plateforme de traitement des exclusions dont je vous avais parlé lors des deux derniers CSE qui a été mise en place aux Frais de santé, avec six CDD plus des séances de HS qui sont organisées avec un appel au volontariat qui excède les Frais de

santé, par exemple, il y a des salariés du FENTI aussi, qui formés viennent aider, des salariés du PERA aussi, Monsieur GIAMBIAGGI, qui viennent aider aussi sur ces séances d'heures supplémentaires. Cela commence à porter ses fruits, puisque sur un solde qui était à un peu plus de 13 000 exclusions, on s'approche un peu plus des 10 000 exclusions.

Parallèlement, je vous avais parlé du fait qu'il y avait une task force qui se mettait en place sur ce sujet-là aussi à Paris, qui désormais est active. Il y a une dizaine de CDD qui ont été recrutés à Paris et qui travaillent pour l'ensemble de la région, dont les dossiers de la CPAM 94. Le retour à la normale et le traitement de toutes ces exclusions sont envisagés à l'automne. C'est quand même un travail au long cours qui est entamé.

Voilà, ce sont les trois faits significatifs que je pouvais souligner sur le suivi d'activité. Je ne sais pas si cela appelle des questions. Non pas de questions.

Point 15 : Informations des Président et Secrétaire

M. ARNAUD, Direction : Si pas de question, on aborde le dernier point de l'ordre du jour, qui est les informations Président et Secrétaire. Côté Président, on avait potentiellement deux informations à donner.

La première information, c'est le lancement d'une seconde campagne de rachat des jours RTT. C'est un mail qui a déjà été adressé à tous le 1^{er} juillet, avec une échéance de remontée au 6 septembre. On rappelle simplement que dans ce cadre-là, on est à un maximum de rachats de 15 jours pour un salarié à temps plein. C'est la première information.

La deuxième information concerne le taux de participation définitif sur le baromètre social institutionnel, qui n'est pas fameux cette année, puisqu'on a terminé à 37,4 %, légèrement en deçà de ce qu'on avait enregistré l'an dernier, puisqu'on avait atteint 40 %, mais assez loin de la moyenne du réseau, puisqu'elle est à 55,3 %.

L'un des effets de ce taux de participation, c'est quand même la répétition d'année en année, qui n'est pas forcément quelque chose qu'on souhaitait, puisque ce qu'on avait inscrit dans le dernier accord Égalité hommes-femmes et QVT, c'était notamment le fait de faire cette opération tous les deux ans. Et là, la CNAM impose parfois d'avoir simultanément dans le réseau un résultat pour pouvoir le comparer sur l'ensemble du réseau, ce qui fait que l'on l'a enchaîné deux ans d'affilée. Tous les ans, c'est trop sur un BSI comme ça, je pense que la maille qui est intéressante, c'est celle des deux ans, parce que cela permet d'avoir un espace un peu plus important. Il y a une forme de lassitude qui s'opère sur les réponses.

Malgré tout, on va regarder les résultats avec attention, les comparer avec ceux de l'an dernier, donc on devrait avoir une restitution des résultats à partir du mois de septembre. Dès que l'on a des résultats, on vous en fera part également.

Voilà de notre côté ce qu'on avait comme information, Président. Madame SKOLUDEK, je ne sais pas si vous en avez de votre côté ?

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Non, pas d'infos.

M. LEOCADIE, Direction : Nous arrivons au terme de cet AP. Est-ce que vous avez des questions diverses le 25 juillet, à 16 heures ? Madame RODRIGUES-MARTINS.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : L'assemblée plénière du mois d'août qui est prévue le 29 août est bien maintenue ?

M. LEOCADIE, Direction : Il n'y a pas de raison.

M. ARNAUD, Direction : Oui, on l'a décalée pour pouvoir la tenir, parce qu'effectivement, on s'était rendu compte qu'initialement, je crois qu'elle était programmée une semaine avant et là, il n'y avait pas grand monde, ni pour la signature de l'ordre du jour, ni pour la tenue, donc on sera bien présents pour cet AP-là. On sera sans doute sur une AP assez courte, a priori. On a un peu moins de choses en stock. Par contre, il y aura un dossier important qui concerne le déploiement du nouvel outil de gestion des frais de santé, METEORe.

On a deux gros outils qui arrivent, Arpège concernant les IJ qui sera plutôt en avril-mai l'année prochaine, et METEORe qui arrive à partir du mois d'octobre, donc il est présenté au mois d'août pour pouvoir respecter les délais de consultation.

Madame SKOLUDEK ?

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Est-ce qu'il y aura aussi en présentation sur l'AP d'août, le rapport de la médecine du travail ? Il me semble de mémoire que l'année dernière, il était au mois de juin et à ce jour, on n'a toujours pas eu le rapport de la médecine du travail.

M. ARNAUD, Direction : Je n'en ai pas la certitude, je vais le vérifier. Je ne suis pas certain que l'on puisse le faire au mois d'août, mais je note la question et je prends le point.

Merci à tous. Bonne fin d'après-midi et bonnes vacances à ceux qui partent en congés.

La séance est levée à 16 heures 02.