

**CSE DE LA CPAM VAL-DE-MARNE**  
**ASSEMBLÉE PLÉNIÈRE ORDINAIRE DU 26 SEPTEMBRE 2024**  
**PROCÈS-VERBAL**

**Étaient présents :**

Direction : M. ARNAUD Sébastien (Directeur Général Adjoint), Mme CASADO-BOLIVAR Céline (Directrice Adjointe en charge des Ressources)

CFDT : Mme RODRIGUES-MARTINS (remplace Mme PERRIOT LE-FUR Fabienne), Mme LECONTE Stéphanie (remplace Mme DUMARCAZ Virginie) et Mme LAHLOU Nesrine

CFTC : M. SEREMES Dominique, Mme LEBERNADY Fina, M. MACIEL Carlos, M. ROUCHAUD Florent, Mme DOUIS-MAXI Delphine, Mme GUELAI Christelle (Représentante syndicale) et M. FRANCLIN Ludwig (remplace Mme DOUIS Julie)

CGT-FO : Mme HAMMOU Nadia (remplace M. ALLIGIER Sébastien), Mme TRAORÉ Maimouna (remplace M. MARQUES Edmond), Mme IAAICH Halima, Mme SKOLUDEK Elisabeth, Mme OUCHENE Dalila, M. OLIVEIRA Tomé (remplace Mme HAMMOU Leilla), M. GIAMBIAGGI Antoine et Mme SELLAMI Aicha (représentante syndicale)

**Excusés :**

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

CFTC : M. BOURGEOIS Marc et Mme DOUIS Julie

CGT-FO : Mme HAMMOU Leilla, Mme FRAIOUI Samia, M. ALLIGIER Sébastien, M. MARQUES Edmond, Mme IAAICH Halima (après-midi)

**Déroulement :** La séance s'est déroulée en présentiel de 9 heures 30 à 16 heures.

**Points présentés par :**

- **POINT 1** : Approbation du procès-verbal de l'Assemblée plénière du 20 juin 2024 et du 25 juillet 2024

- **POINT 2/pour AVIS** : Projet d'entreprise 2024-2027

Présentation par Mme RIVOLIER-FABRY Flore

- **POINT 3/pour AVIS** : Déploiement de l'application Easy RNX au sein du département gestion des bénéficiaires

Présentation par Mme CEGLIE Lisa

- **POINT 4/pour AVIS** : Travaux de modification de l'entrée du CMS de Choisy-le-Roi

Présentation par Mme CASADO-BOLIVAR Céline

- **POINT 5/pour AVIS** : Travaux d'isolation et d'étanchéité des toitures des sites de Mont-Mesly et Champigny

Présentation par Mme CASADO-BOLIVAR Céline

- **POINT 6/pour AVIS** : Travaux de sécurisation des accès du personnel au site du Cristolien

Présentation par Mme CASADO-BOLIVAR Céline

- **POINT 7/pour AVIS** : Cession du site de Charenton-le-Pont

Présentation par Mme CASADO-BOLIVAR Céline

- **POINT 8/pour AVIS** : Déploiement du dictionnaire national des compétences

Présentation par Mme DUCHER Alice et Mme BROHET Céline

- **POINT 9/pour AVIS** : Déploiement de l'applicatif OVAC

Présentation par M. SEURRE Benoît

- **POINT 10/pour AVIS** : Présentation de l'outil SISSI

Présentation par M. SEURRE Benoît

- **POINT 11/pour AVIS** : Évolution de l'utilisation de l'outil NEXTHINK et du dispositif de recherche de traces au sein de la CPAM du Val-de-Marne

Présentation par M. SEURRE Benoît

- **POINT 12/pour INFORMATION** : Suivi mensuel d'activité des pôles

Présentation par Mme CASADO-BOLIVAR Céline

- **POINT 13 : Informations des Président et Secrétaire**

Présentation par Mme CASADO-BOLIVAR Céline

**SOMMAIRE**

Point 1 : Approbation des procès-verbaux de l'Assemblée plénière du 20 juin 2024 et du 25 juillet 2024	6
Point 2 : Projet d'entreprise 2024-2027 - Avis	6
Point 3 : Déploiement de l'application Easy RNX au sein du département gestion des bénéficiaires - Avis	20
Point 4 : Déploiement de l'applicatif OVAC (Outil de validation, d'audits et de certification des comptes) - Avis	24
Point 5 : Présentation de l'outil SISSI (Signalement des incidents de sécurité du système d'information) - Avis	27
Point 6 : Évolution de l'utilisation de l'outil NEXTHINK et du dispositif de recherche de traces au sein de la CPAM du Val-de-Marne - Avis	30
Point 7 : Travaux de modification de l'entrée du CMS de Choisy-le-Roi – Avis	37
Point 8 : Travaux d'isolation et d'étanchéité des toitures des sites de Mont-Mesly et Champigny - Avis	41
Point 9 : Cession du site de Charenton-le-Pont – avis	44
Point 10 : Déploiement du dictionnaire national des compétences – Avis	48
Point 11 : Travaux de sécurisation des accès du personnel au site du Cristolien - Avis	63
Point 12 : Suivi mensuel d'activité des pôles - Information	72
Point 13 : informations Président et Secrétaire	73

*La séance est ouverte à 9 heures 30.*

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Bonjour à tous. Je vous propose de démarrer par le tour de table des présents. Pour la Direction, Céline CASADO-BOLIVAR.

**M. ARNAUD, Direction :** Sébastien ARNAUD. Et Flore RIVOLIER-FABRY est également présente pour présenter le point sur le projet d'entreprise.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Christina RODRIGUES-MARTINS pour la CFDT, suppléante en remplacement de Madame PERRIOT LE-FUR Fabienne, la titulaire.

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

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

**M. SEREMES, CFTC :** Pour la CFTC, Dominique SEREMES, titulaire. J'excuse Monsieur Marc BOURGEOIS et Madame DOUIS Julie.

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

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

**Mme GUELAI, CFTC :** Christelle GUELAI, représentante syndicale CFTC.

**M. MACIEL, CFTC :** Bonjour, Carlos MACIEL, élu titulaire CFTC.

**M. FRANCLIN, CFTC :** Ludwig FRANCLIN, élu suppléant CFTC, je remplace Julie DOUIS.

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

**Mme TRAORÉ, CGT-FO :** Maimouna TRAORÉ, suppléante Force Ouvrière, en remplacement d'Edmond MARQUES.

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

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

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

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

**Mme SKOLUDEK, CGT-FO :** Elisabeth SKOLUDEK, élue titulaire Force Ouvrière. J'excuse Madame FRAIOUI Samia, Monsieur MARQUES Edmond et Monsieur ALLIGIER Sébastien. Madame SELLAMI, notre représentante syndicale va arriver, ainsi que Madame HAMMOU Nadia.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Pour la CFDT, j'excuse nos titulaires. À savoir Madame Fabienne PERRIOT LE-FUR, Madame Virginie DUMARCAZ, ainsi que notre représentante syndicale, Madame Muriel MAMAN.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci. Avant de démarrer sur notre ordre du jour, je voudrais vous informer que suite à échanges avec la secrétaire, nous avons convenu d'apporter quelques modifications dans l'ordre des points. Ce que nous allons faire, c'est que les points 9,

10 et 11, qui sont les trois présentations d'outils pour lesquels nous accueillerons Benoît SEURRE, vont venir se positionner en lieu et place des points 4, 5 et 6 sur les travaux. Cela permettra à Monsieur SEURRE, qui avait un impératif dans l'après-midi, d'être libéré.

## **Point 1 : Approbation des procès-verbaux de l'Assemblée plénière du 20 juin 2024 et du 25 juillet 2024**

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Je vous propose de passer au premier point de l'ordre du jour, à savoir l'approbation de deux procès-verbaux.

Concernant le procès-verbal du 20 juin 2024, y a-t-il des commentaires ou modifications ? Non. Nous pouvons donc considérer qu'il est approuvé à l'unanimité.

Concernant le procès-verbal du 25 juillet 2024, y a-t-il des commentaires ou modifications à apporter ? Non. Approuvé à l'unanimité. Je vous remercie.

## **Point 2 : Projet d'entreprise 2024-2027 — Avis**

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Je vous propose de passer au second point, à savoir le projet d'entreprise 2024-2027. Vous avez été destinataires d'une note récapitulative reprenant les cinq orientations stratégiques qui ont fait l'objet d'une présentation à l'occasion de l'assemblée générale du personnel. Également dans cette note, un zoom sur les éléments de méthodologie et de mise en œuvre du projet d'entreprise et les modalités de communication prévues pour accompagner son déploiement. En annexe de la note, vous avez été destinataires du projet de livret qui viendra synthétiser ces différents axes et sera remis aux agents. La version que vous avez est donc une version projet. En effet, cela ne vous aura pas échappé, nous sommes actuellement en train de solliciter les agents afin qu'ils puissent se positionner sur un slogan du projet d'entreprise. Nous recueillons donc leur vote et le slogan du projet d'entreprise ainsi retenu figurera sur le livret et permettra également de finaliser la charte graphique de déclinaison du projet d'entreprise.

Vous dire que sur ce slogan, parce que ça ne figure pas dans la note, nous avons reçu une cinquantaine de propositions d'agents, puisque ces derniers avaient été sollicités pour pouvoir contribuer à sa définition. Ces propositions ont été soumises à l'équipe du CODIR élargi, c'est-à-dire les coordonnateurs. Ils ont alors sélectionné leur slogan préféré et nous avons, avec le jeu des ex æquo, retenu sept slogans, alors que nous avions prévu d'en retenir trois.

C'est sur la base de ces sept sélections que les agents sont aujourd'hui invités à se positionner. Et ce slogan sera communiqué à l'occasion de la petite opération de Com que nous mènerons le 15 octobre sur site, ainsi que dans l'Intranet.

Compte tenu de l'ordre du jour extrêmement dense de cette journée, je vous propose de passer directement à vos questions. Flore RIVOLLIER-FABRY pourra également y répondre si vous le souhaitez. Avez-vous des questions ? Madame RODRIGUES-MARTINS, puis Madame LEBERNADY.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Concernant l'axe 4 : favoriser la qualité de vie au travail et l'engagement des salariés. À un moment donné, il est énuméré que vous allez favoriser l'écoute et la participation des salariés par la mise en place d'une démarche d'écoute interne qui devra permettre de recueillir régulièrement des avis et suggestions.

Cette démarche d'écoute interne, de quoi parle-t-on exactement ? S'agit-il uniquement de sondages ? De petits jeux ? Peut-on développer s'il vous plaît ?

Tout de suite en dessous, il est dit que pour l'amélioration de l'environnement de travail, au travers de diverses actions comme l'installation d'équipements ergonomiques, la proposition de services tertiaires est aussi là. Que sont ces services tertiaires ? Pouvez-vous aussi m'éclairer, s'il vous plaît ?

Ensuite, avant la méthodologie de mise en œuvre du service avant le grand point 2, il est indiqué qu'au niveau de la formation, il y aura une refonte et amélioration de la formation initiale et continue des managers. En quoi consiste cette refonte exactement, s'il vous plaît ? Est-ce en lien avec le DPM ? Est-ce uniquement basé sur des recrutements externes pour renforcer le management ou pas ? Merci.

**Mme LEBERNADY, CFTC :** Sur la page 2, axe 3, on parle de moderniser notre fonctionnement et accroître sa performance. Des retards sur les outils, la lourdeur des circuits. Avez-vous déjà une piste pour nous en parler un peu ? Parce que nous sommes sur Outlook 2016, il me semble notamment au niveau informatique.

Sur la page 3, en haut, on parle du développement des automates. Pouvez-vous nous donner un peu plus d'information ? On ne sait pas si c'est sur l'accueil. Je n'ai pas très bien compris cette phrase-là.

Optimiser nos modes de travail pour gagner du temps. Est-ce que cela veut dire que tous les agents vont être formés sur une méthodologie qui va être appliquée selon leurs activités et leur service ? Du coup, le service formation et développement des compétences va être extrêmement sollicité. Donc, avoir plus d'informations si vous avez des pistes de travail.

Les groupes de travail, c'est bien, d'autant plus que différents niveaux hiérarchiques sont mélangés et on trouve cette démarche très bien ; on voulait le souligner.

La formation obligatoire à l'embauche. C'est quoi ? Pouvez-vous nous en parler un peu plus ? Pour les plus anciens, nous avons connu des formations sur trois-quatre semaines, un peu longues, sur différentes choses. Est-ce ça ? Parce que c'est un retour en arrière. Donc, si vous avez des premières pistes, pouvez-vous nous en parler ?

Je pense que la CFDT en avait déjà parlé dans l'une de ses questions, c'est la démarche d'écoute à la charge du manager. Est-ce que ça signifie que ce sont les managers qui vont recenser les retours des agents ? Comment ça va s'organiser ? Les managers vont-ils du coup avoir une formation ou un accompagnement particulier afin de pouvoir faire « le tri » ? Comment ça va se passer au niveau des échanges ? S'il y a des petits conflits en interne, avec un manque de confiance, un manque de communication, comment ça va se passer pour les agents qui ont un souci de dialogue avec leur N + 1 ? Je ne dis pas que ça concerne tous les services, mais ça peut concerner certains agents.

Forger notre identité collective par une meilleure connaissance par chaque salarié de l'institution de la Sécurité sociale, page 4. C'est la formation de démarrage à l'embauche ? Est-ce lié à ça ?

Porter une attention particulière à l'intégration des nouveaux embauchés. On en a déjà reparlé, mais il ne faut pas oublier les agents qui sont là depuis un laps de temps et se sentent aussi un peu perdus par rapport à plus d'attention sur les nouveaux et moins sur ceux qui sont dans l'institution depuis un laps de temps et qui ont peut-être des difficultés aussi. Comment va-t-on avoir une attention particulière pour ces personnes-là ?

Les managers étant les premiers vecteurs, j'imagine qu'ils vont du coup avoir une formation particulière. N'est-ce pas trop à l'heure actuelle comme « charge de travail », sachant qu'eux-mêmes ont déjà leur activité ? Comment est-ce perçu et comment cela va-t-il être amené ? Peut-on en parler un peu plus ?

Favoriser les interactions entre les managers. Vous parlez des séminaires ou va-t-il y avoir des groupes de travail entre les managers pendant lesquels ils vont pouvoir échanger ? Peut-être plus de communication entre eux ? Comment allez-vous les accompagner et les aider ?

Page 5, les projets actions seront ainsi confiés au fil de l'eau à des pilotes et portés par des agents de direction référents. Peut-on connaître l'idée principale ? Parce qu'on ne voit pas trop comment ça va être amené. Donc, si vous pouviez nous en parler un peu, ça nous permettra de voir votre idée.

Et la phrase suivante, une association plus ou moins large des salariés pourra être mise en œuvre. Avez-vous une fourchette ? Savez-vous comment ça va être établi ? Il y a peut-être des personnes qui vont être à fond dessus, qui vont postuler et vouloir participer à ce projet. Que va-t-il être fait pour ne pas les mettre de côté et pour pas qu'ils se disent : « On a voulu participer, au final je n'ai pas été sélectionné. » Je ne sais pas comment cela va être amené.

Le carrefour du manager sera organisé avec l'ordre du jour. Je présume que vous parlez des séminaires. Pouvez-vous confirmer ce point, sur le pavé qui suit ?

Et dans le calendrier page 6, à quel moment les groupes de travail vont-ils débuter ? Comment ça va se passer ? Je ne le vois pas sur le calendrier. Vous l'avez peut-être inclus dans l'une des lignes, mais je ne l'ai pour ma part pas perçu.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci, Madame LEBERNADY. Monsieur ROUCHAUD.

**M. ROUCHAUD, CFTC :** Plusieurs points ont retenu mon attention.

Placer la satisfaction des publics et la pérennité de notre système de santé au cœur de notre action. De toute évidence, la nouvelle organisation que vous a imposé la CNAM pour l'accueil physique a quand même contribué à dégrader le sentiment de prise en charge de la part des assurés. On arrive dans des lieux d'accueil de la CPAM où l'on voit du monde partout des assurés qui se baladent un peu partout, l'assuré ne sait pas toujours où aller. Je trouve qu'il y a vraiment un sujet pour améliorer l'agencement de l'accueil et améliorer le sentiment de prise en charge. En plus, vous limitez les rendez-vous qu'ils soient physiques ou téléphoniques, à 15 minutes. Ça devient un peu de l'abattage. L'agent d'accueil n'a plus vraiment le temps de

répondre comme il se doit à l'assuré. 15 minutes c'est très court, d'autant plus qu'il y a parfois des situations délicates.

Point 2, améliorer l'accompagnement des publics à fort besoin en lien avec l'ensemble des partenaires du territoire. Effectivement, je note la bonne volonté de la Direction, mais vous avez beau multiplier les actions pour ramener des assurés isolés dans le parcours de soins, malheureusement aujourd'hui, il y a de moins en moins de médecins. Le Val-de-Marne est considéré comme un désert médical. C'est pour ça que je suis un peu sceptique, ça va devenir très compliqué. On a encore beaucoup d'années de pain noir à attendre. Il faut attendre qu'il y ait plus d'étudiants qui deviennent médecins sur le marché. Ça va devenir très compliqué.

Favoriser la qualité de vie au travail et l'engagement des salariés. Dans ce paragraphe, je regrette que le télétravail n'ait pas été cité comme un vecteur qui favorisait la qualité de vie au travail. En effet, quand on gagne trois heures de transport par jour grâce au télétravail, c'est quand même un avantage. Je rappelle que le télétravail fait baisser l'absentéisme, augmente la productivité ; il y a beaucoup d'avantages. Et je regrette que la seule référence au télétravail soit une phrase un peu négative comme quoi il enlèverait un peu de collectif au travail. Je ne suis pas trop d'accord, car je considère que le télétravail est un avantage dans la vie au travail.

Quant au constat de la Direction sur la transmission des compétences. Je note la bonne foi de la Direction. En effet, il faut une meilleure organisation pour que les agents experts transmettent leurs compétences, parce qu'aujourd'hui, malheureusement, beaucoup trop d'agents experts partent en retraite sans transmettre leurs compétences. C'est toute l'expertise d'un métier qui s'en va, il faut donc vraiment mieux s'organiser pour que des tutorats générationnels soient mis en place six mois avant le départ en retraite d'un agent. Il faut absolument qu'il y ait un tutorat générationnel pour qu'il transmette ses compétences à un jeune arrivant. Aujourd'hui, on est de plus en plus embêtés devant des dossiers complexes, parce que l'expertise devient rare. Donc, effectivement, une meilleure organisation.

J'en ai terminé, merci.

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

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Ce document m'a moins inspiré que les autres. Vous avez abordé un certain nombre de pistes. Et vous dites aussi que vous allez mettre en place des actions ultérieurement. J'aimerais savoir par quel biais vous allez nous les communiquer, peut-être en amont ? Pourra-t-on revenir sur ça à l'occasion, en CSE ? Ferez-vous un bilan dans quelques années ?

Il y a une faute d'orthographe dans le livret.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Ça faisait très longtemps, Monsieur GIAMBIAGGI. On vous retrouve un peu là.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Axe 4, la première chose, « concurrentiel », dernier mot, ça prend deux r. Vous noterez que j'aurai apporté mon écho au projet d'entreprise.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** C'est noté. Y avait-il d'autres questions ? Madame SKOLUDEK.

**Mme SKOLUDEK, CGT-FO :** Dans le point 4, favoriser la qualité de vie au travail. Nous en avons déjà souvent parlé lors de précédentes AP. Vous indiquez que « pour que chaque salarié se sente bien dans son métier et son poste de travail... », ce serait bien de revenir au délai des 30 mois pour pouvoir postuler à d'autres postes. En effet, beaucoup d'agents se sentent démotivés d'être bloqués et ça ne donne pas forcément envie de repostuler parce qu'ils ont cette impression de rester bloqués tout le temps. Ce serait donc bien d'envisager de l'inscrire aussi dans votre projet d'entreprise.

Une remarque. Je vois que dans les modalités de communication, vous allez mettre en place un journal interne papier. C'est un moyen de communication où l'on revient un peu en arrière parce qu'il y a plusieurs années de ça, nous avions le journal L'ami du Val-de-Marne. Du coup, on voit qu'on revient dans le temps, c'est bien.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** C'était assumé, mais vous avez dit : « C'est bien. » Monsieur GIAMBIAGGI, vous avez une autre question.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Sur le blog interne. C'est quelque chose qui sera accessible même chez nous, sur Internet, etc., mais du coup tout le monde ? C'est-à-dire que même les assurés auront accès ? C'est ouvert. Vous allez mettre des vidéos, des petits articles, etc. ? D'accord. Et nous, les organisations syndicales, nous sommes toujours cantonnés à une vidéo de 30 secondes. Donc, en fait, les syndicats ne pourront pas mettre du contenu sur le blog interne ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Nous allons répondre. Merci. Madame RODRIGUES-MARTINS.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Pour continuer sur ce qui vient d'être dit sur le blog. Il est indiqué que ce journal interne papier pourra être distribué aux salariés. Quand vous dites « pourra être distribué aux salariés », ça veut dire que ce sera à la demande expresse du salarié ? Sinon, par défaut, ce sera dématérialisé ou en digital, c'est bien ça ?

Je reviens sur le point du dessus, la dynamique générale de pilotage. Vu que ce sera une instance qui sera organisée pour suivre tout ça, au niveau des élus, sera-t-on informé en CSE ou par un autre moyen de ce suivi de pilotage ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci. Je pense que nous avons fait un premier tour de vos questions. En propos liminaire, parce que c'est un peu un fil conducteur dans les questions, venir réattirer votre attention sur un élément qui figure dans la note et qui avait été présenté à l'occasion de l'assemblée générale. La volonté de ce projet d'entreprise, c'est de ne pas avoir une liste arrêtée, détaillée, fermée de chantiers, d'actions, etc. C'est la raison pour laquelle nous nous sommes dirigés, dans le cadre des travaux, vers des orientations qui viennent donner une direction dans ce sur quoi nous souhaitons travailler. Les éléments que vous avez ici sont des éléments d'illustration, d'exemples des points qui sont particulièrement ressortis des travaux des agents, de l'encadrement, de la Direction, etc. Ce n'est donc en aucun cas des éléments figelés. Donc, par rapport aux questions posées parfois d'avoir plus de précisions sur comment, etc., beaucoup de choses sont encore ouvertes. Nous n'avons donc pas de réponse à vous apporter sur l'ensemble des questions posées. Par ailleurs, ce n'est pas une liste limitative. Parce que, si interviennent des changements auxquels nous pouvons être confrontés ou encore un nouveau besoin, qui s'inscrit dans ces cinq dimensions, nous aurons tout à fait la possibilité de venir mettre en place des chantiers complémentaires et venir les ajouter au fil de l'eau.

Nous sommes donc bien sur un document relativement circonscrit et court, mais qui donne des orientations qui doivent orienter toutes les actions que l'on souhaitera mener dans les années à venir.

Voilà en termes d'information générique. J'entends que ça puisse créer un peu de frustration parce qu'on voit qu'il y a des sujets qui vous interpellent, mais justement, on viendra construire ça dans un deuxième temps.

**M. ARNAUD, Direction :** En complément de ce que vient de dire Céline CASADO, il s'agit bien des orientations du projet d'entreprise. On vous consulte donc aujourd'hui sur les orientations. Cela ne nous dispense pas, à chaque étape de mise en œuvre des projets, de garder la compétence habituelle du CSE sur toute modification des conditions de travail ou de l'emploi des salariés. Donc, on mesurera à la mise en œuvre de chacun des projets. Il y aura de tout petits projets qui ne nécessiteront pas forcément une information préalable des élus et que l'on raccrochera quand même au projet d'entreprise parce qu'on pense qu'ils font sens par rapport aux axes qui ont été dégagés avec les salariés. Et d'autres qui vont modifier les conditions de travail. Donc, sur ces projets-là, nous serons amenés, comme nous le faisons habituellement, à respecter les instances et les délais de consultation habituels avant mise en œuvre.

Ça répond aussi à la question du comment entend-on mettre en œuvre. Il y a les orientations générales, nous allons raccrocher un certain nombre de projets plus ou moins gros. Dès lors qu'il y a une incidence sur les conditions de travail, sur la compétence de consultation des élus, ces projets vous seront présentés.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Et lorsqu'ils vous seront présentés, nous expliciterons que ça se raccroche à tel et tel axe du projet d'entreprise, ce qui vous permettra de venir compléter ce puzzle petit à petit.

La démarche d'écoute interne. De quoi parle-t-on ? On parle un peu de tout. L'idée, c'est d'écouter les clients internes de la Caisse. Ça peut effectivement se faire sous forme de sondage, ça peut se faire sous forme de focus group. Jeux ? Je ne visualise pas trop en termes d'écoute interne. En tout cas, c'est tous modes. Ensuite, l'idée sera d'adapter cette démarche d'écoute interne à la situation. Il y a des situations où l'on souhaite recueillir l'avis de tous, et là on comprend bien que l'on est plutôt sur des types sondage. On est sur des démarches d'écoute interne, on va venir zoomer certains utilisateurs, certaines personnes plus particulièrement concernées. On peut donc imaginer des petits focus group ou des questionnaires. C'est donc vraiment toute mode et l'idée est de pouvoir, par cette démarche d'écouter interne, identifier les leviers et les ajustements à apporter à nos actions et à notre façon de traiter les choses.

Proposition de services tertiaires. Nous en avons parlé à plusieurs reprises dans cette instance et d'autres. L'idée, c'est de pouvoir enrichir ici ce qui est proposé aux agents au sein du Cristolien en venant intégrer des services qui puissent faciliter le quotidien, ainsi que le bien-être des salariés. Nous étions par exemple sur l'idée d'expérimenter les paniers de fruits et légumes bios. Un questionnaire circule et on a un très gros succès, donc c'est chouette, mais ça suppose quelques ajustements logistiques. Nous sommes donc là sur un exemple d'écoute interne, avec questionnaire, pour essayer de cerner le besoin et comment on peut y répondre.

Ça peut être d'autres types de services. L'idée est d'avoir une approche un peu similaire à une approche conciergerie, sans toutefois passer par des prestataires intermédiaires qui vont systématiquement prendre des marges et taxer ces services. Donc, plutôt en segmentant les

services par thématique. Ça se raccroche toutefois bien à la même idée de vouloir faciliter la vie quotidienne et porter un certain nombre de services au sein des locaux.

La refonte et l'amélioration de la formation des managers. Ça faisait partie des axes forts qui avaient été identifiés par les groupes de travail dans les remontées, tant managers que des agents d'ailleurs. L'idée est véritablement de réactualiser ce parcours de formation. Nous avons listé un certain nombre de formations existantes, mais des choses sont peut-être à actualiser d'une part et d'autre part des formations nouvelles qui peuvent être proposées. Donc, l'idée est de se mettre d'accord sur un socle commun de formation, qui sera lui aussi amené à évoluer parce que ça doit rester dynamique, et à le proposer d'une part aux nouveaux managers, les gens qui exercent pour la première fois des fonctions managériales, mais aussi dans une certaine mesure, à des managers déjà en poste. En effet, quand on est en situation de management, il est important d'avoir des temps où l'on va prendre un peu de recul sur sa pratique, apprendre de nouvelles techniques. C'est aussi des temps de respiration. La fonction managériale est une fonction où l'on est fortement sollicité tout le temps. Les temps de formation, c'est donc aussi un moment où on peut faire le point sur sa pratique. On souhaite donc aussi pouvoir proposer des formations à des personnes qui sont déjà en poste, parce que c'est quelque chose qui nous semble être important dans le cadre de la vie managériale.

Retard sur les outils, à toi.

**M. ARNAUD, Direction :** Sur ce point-là, l'ambition et ce qui nous a été remonté, c'est que nous avons un outillage un peu archaïque par certains aspects et que c'est un irritant assez important pour les salariés. Il y a donc des projets importants de transformation du système d'information qui sont portés par la Caisse nationale – Arpège, METEORe, etc. – qui sont de gros points que l'on verra ensemble. À côté de ces projets-là qu'il faut bien accompagner, nous sommes aussi en veille permanente sur des petites choses du quotidien qui peuvent aussi améliorer les irritants, les petites choses qui prennent du temps inutilement.

Par exemple, Appli +, que nous vous avions présenté et qui permet, à partir d'un NIR, d'ouvrir toutes les applications, est en train d'être déployé dans l'ensemble de la Caisse – c'est porté par les services de la DP qui font la formation un peu partout – et reçoit plutôt un bon accueil. Cela n'est pas révolutionnaire, ce ne sont pas de gros projets de transformation. Par contre, ce sont des choses qui au quotidien apportent un peu plus de confort.

Tout à l'heure, nous allons voir quelque chose de tout simple, Easy RNX, ce n'est rien, ça fait gagner 0,1 ETP par jour, mais c'est au quotidien des petits allègements, des petites choses. C'est donc la démarche visant à se dire qu'à côté des gros projets de transformation, on peut avoir une logique de petits pas et être à l'écoute aussi de ce qui peut se développer. En effet, les petits outils développés comme ça à droite à gauche dans le réseau, ce sont souvent les remontées de techniciens disant : « On en a marre de concaténer des fichiers, de perdre du temps sur ces choses-là et de les renvoyer. » C'est donc la philosophie sous-tendue.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Il y avait aussi le développement des automates sur la question suivante. On est sur les deux types d'automates aujourd'hui : Proweb ou UiPath, que l'on poursuit. Ce n'est pas nouveau, mais on confirme que c'est bien une orientation forte pour nous en termes d'allègement de la charge de travail et de simplification. Sur quel sujet ? On est sur des sujets à la fois de traitement de dossiers simples avec Proweb et plus complexes et nécessitant plus d'applicatifs avec UiPath sans toutefois être trop complexe, sinon ça devient

une usine à gaz. Donc, on apprend avec l'expérience. Et on peut aussi être sur des automates qui vont par exemple pouvoir faciliter toutes les activités de reporting, par exemple pour les managers. On essaie d'explorer ces pistes-là, parce que beaucoup de temps est passé aujourd'hui par les managers dans les éléments de concaténation et de reporting. Donc, on visualise bien qu'il serait intéressant de consacrer un peu de temps et de recherche sur la possibilité de développer des automates sur ces activités pour les simplifier.

**M. ARNAUD, Direction :** Ce qu'il faut que vous gardiez en tête, c'est que nous avons vraiment sur cette filière-là deux grandes catégories. On a tout ce qui a trait à Proweb. Il s'agit de traitement de listings assez simples et mono-applicatifs. À côté de ça, il y a toute la démarche UiPath dont on vous avait parlé qui est plutôt portée et centralisée au plan national, et qui elle s'attache à des process plus complexes avec plusieurs applications enchaînées. Donc, le rythme de production est quand même beaucoup plus important sur les automates simples, sur Proweb, et énormément en sortent chaque mois. Nous sommes donc en veille pour regarder ce qui peut être fait. UiPath, c'est plus lent, ça arrive aussi, mais avec un rythme un peu moins soutenu.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Vous posez la question d'optimiser les modes de travail pour gagner du temps. Ce que nous avons en tête, c'est ce qui est entre parenthèses après. Nous sommes donc plutôt sur des logiques de plus diffuser des bonnes pratiques pour éviter de perdre du temps plutôt que venir simplifier des processus. On va ainsi être sur des recommandations comme des réunions plus courtes, sur des règles d'utilisation des messageries, etc. On est donc plutôt sur ces types de travaux là, qui ne sont pas des formations, mais plutôt de la diffusion de bonnes pratiques que nous serons peut-être amenés à formaliser à un moment pour que ça fasse partie de la culture de chacun.

Des groupes de travail. Oui, en effet et ce que l'on indique dans la note, en termes de méthodologie, c'est que chacun de ces projets va être un peu différent. Des projets ont vocation à être plus techniques et à travailler en chambre, d'autres ont vocation à être plus participatifs. Il sera donc de la responsabilité du pilote et de l'agent de direction référent en charge de cette action d'identifier quel est le meilleur mode de mise en œuvre de ce projet et le degré de participation que l'on peut introduire par rapport au sujet et aux attentes sur le projet. Ce sera donc défini au cas par cas.

La formation obligatoire à l'embauche. Ça fait aussi écho à d'autres éléments de thématique sur la formation, notamment le renforcement de la formation métier. Il y a deux sujets, d'une part le fait de se dire que l'on souhaite travailler sur ces parcours de formation propres à chaque métier, que nous n'avons pas forcément aujourd'hui pour l'ensemble des métiers. Il y a donc un travail de refonte là-dessus. Et puis, sur la formation obligatoire à l'embauche, au-delà de cette formation métier bien sûr, il y a aussi la volonté de réintroduire ce qui existait auparavant, mais peut-être sous une autre forme de sensibilisation à l'environnement Sécurité sociale pour pouvoir partager ces valeurs. L'idée, c'est aussi de faciliter, pour les personnes qui rejoignent l'institution nouvellement, l'adhésion à ces valeurs et éventuellement limiter les turnovers. En effet, quand on a une bonne compréhension de ce qu'est la Sécurité sociale, quel sens à notre travail, on est de nature à pouvoir conserver les personnes plus longtemps dans les postes.

La démarche d'écoute pour les managers. Ça fait en fait partie des éléments de formation que nous avions identifiés. L'idée, c'est que l'on peut voir que dans un certain nombre de situations, on est beaucoup sur de l'information descendante. On avait donc aussi identifié qu'il serait intéressant de pouvoir travailler sur la formation des managers pour pouvoir être eux-mêmes

en animation à l'occasion de leur réunion de service sur les remontées des agents et l'écoute de ces éléments de propositions. Pour nous, ça a vocation à rejoindre les cycles de formation de managers. Ça ne veut pas dire que l'on fait tout le temps de l'écoute sur tout, mais ça veut dire qu'il peut être intéressant par moments de venir utiliser ce levier comme d'autres.

Forger l'identité collective, j'y ai répondu. C'est effectivement la formation à l'embauche et la formation particulière des managers.

Favoriser les interactions entre managers. En effet, il y a déjà des séminaires aujourd'hui. Des groupes de travail peuvent également être mis en place. Pourquoi pas explorer d'autres pistes aussi. Nous avions organisé des ateliers de partage d'expérience, etc. L'idée, c'est de pouvoir permettre à des managers d'échanger sur leurs pratiques managériales ou leur quotidien avec d'autres managers qui peuvent aussi faire part de leur retour d'expérience et de leur façon d'aborder les choses. Donc d'être aussi sur des ateliers de coconstruction ou des espaces plus informels. C'est ouvert et c'est justement l'objet de venir identifier quelles pourraient être les réponses adaptées à ce besoin.

**M. ARNAUD, Direction :** Sachant que sur cette vision-là, ce qui commence un peu à germer, c'est l'idée d'avoir une double réflexion. À la fois au sein d'un même département avec des réunions d'échange sur les modes de fonctionnement, ce qui peut être amélioré dans la communication au sein même d'un département entre pairs. Et après, d'avoir aussi des échanges transverses plutôt dans une optique de codéveloppement où l'on va partager des situations que l'on peut retrouver dans les différents secteurs et des manières dont on se mobilise pour résoudre les difficultés. Et il y a peut-être un troisième élément qui peut aussi être les formes de parrainage, de tutorat ou de suivi entre jeunes managers et managers plus expérimentés, qui sont aussi une autre forme de soutien indispensable.

Donc, en gros, au-delà des réunions, ce que l'on souhaite, c'est créer les conditions d'échanges plus nourris et de soutien entre pairs.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Les projets portés par les pilotes, les modalités de pilotage. Comment ça passe ? Dans les travaux réalisés, nous avons eu une série d'actions que vous voyez ici en illustration et qui ont commencé à être identifiées. Nous avons également été amenés à travailler avec l'encadrement sur l'identification des choses réalisables sur du temps court, d'autres réalisables sur du temps un peu plus long. Ce que nous avons pu commencer à faire, c'est à identifier certains projets qui sont déjà lancés, puisque nous n'avons pas tout arrêté avec la présentation en juin du séminaire. En effet, il y a des dynamiques à l'occasion des remontées des ateliers qui ont commencé à s'installer. L'idée était de pouvoir déjà commencer à mettre en œuvre certaines réflexions sur des projets et donc désigner des pilotes pour ces projets. Nous avons donc été amenés à faire un tour en CODIR. Et pour chaque pilote, pour ne pas qu'il soit isolé sur son projet, lui désigner un agent de direction référent qui puisse venir l'orienter et répondre à ses questions si besoin est. C'est donc un peu ce mode-là.

Vous voyez qu'en termes d'instances de pilotage, un comité de direction, tous les deux mois, a vocation à venir suivre cette avancée. On imagine bien que nous serons amenés, dans ce cadre-là, à venir identifier des projets suivants et à venir. Ce n'est pas tout noir, on ne finit pas une escarcelle de projets avant de passer à une autre étape. C'est donc un suivi et un abondement au fil de l'eau sur des éléments de projet.

Je pense que nous avons répondu sur l'association plus ou moins large des salariés. Ça va véritablement être en fonction des différents projets, sur des modalités qui seront proposées par le pilote adapté au sujet.

Le carrefour des managers qui suivra, en termes de pilotage de suivi. Nous en avons déjà aujourd'hui, l'idée c'est de dédier un temps, dans l'un des trois carrefours par an, pour pouvoir faire un point sur cet avancement du projet d'entreprise, de ritualiser un peu ces points d'échéances pour éviter de perdre le fil, tout simplement. En effet, c'est très ambitieux comme vous le voyez et même si nous sommes synthétiques, il y a beaucoup de choses. Vous ne le disiez pas, mais nous avons aussi un temps particulier chaque année en termes d'évaluation où l'objectif est de faire ce point en associant les salariés qui ont participé à l'élaboration directement dans le cadre des groupes de travail. On pense important, puisqu'ils se sont impliqués, de leur donner cette visibilité de manière un peu privilégiée. Même si bien sûr, l'avancement et le suivi, avec tous les éléments que nous vous avons présentés, seront disponibles pour tout le monde. Il y a toutefois une attention dédiée pour ces salariés-là. Les projets vont débuter et ce sera bâti au fur et à mesure.

**M. ARNAUD, Direction :** Vous posiez la question, Monsieur ROUCHAUD, de l'articulation entre certains projets qui ont pu se déployer sur la nouvelle organisation des accueils, sur les 15 minutes, sur les rendez-vous téléphoniques et l'impact sur la satisfaction. L'ambition que l'on nourrit à travers ce premier axe du projet d'entreprise, c'est systématiquement de confronter l'évolution de nos organisations aux retours et aux ressentis des assurés. Des orientations sont données par la Caisse nationale, qui sont parfois un peu fluctuantes, un peu changeantes et parfois rapprochées dans les changements. Et le juge de paix pour nous de leur efficacité, c'est comment elles sont ressenties par les assurés de manière objectivée. Cela signifie que nous allons prêter une attention redoublée sur les questionnaires de satisfaction qui sont envoyés au plan national d'une part et ils se perfectionnent. Par exemple, sur les accueils ou sur les rendez-vous téléphoniques, des questionnaires sont maintenant envoyés à chaud aux assurés qui sortent de rendez-vous et qui nous disent : « On est content, pas content, on va réitérer ou pas, on a été bien reçu ou pas. » Ça, on l'exploite de plus en plus et de manière générale, nous allons doubler ces démarches nationales de démarches d'écoute client plus récurrente et régulière.

Par exemple, on sait que nous ne sommes pas très bons dans la manière dont on accueille les assurés dans l'espace numérique aujourd'hui, parce que nous sommes moins présents et on continue à avoir du flux. Donc, sur ce point-là, par exemple, nous allons lancer une enquête avec l'université de Paris Nanterre, avec un master de sociologie, pour étudier le ressenti des assurés, savoir qui vient, quelles sont les motivations et comment nous pourrions mieux répondre à ces venues-là et améliorer la satisfaction client. Donc, l'ambition qui est portée, c'est d'avoir cette démarche un peu systématique visant à dire : « On essaie des choses et on jugera au fond de l'efficacité de ce que l'on a mis en place par le retour et le ressenti de nos assurés. » C'est la démarche et la logique que nous voulons poursuivre.

Sur la question du travail partenarial. Vous soulignez le fait que c'est un travail qui est vain parce que nous n'avons pas résolu le problème de démographie médicale. C'est vrai que c'est un sujet que l'on traite par ailleurs, le sujet de la démographie médicale, parce qu'on a un certain nombre d'actions dans un contexte de pénurie de médecins pour dégager du temps médical aux médecins, aux assistants médicaux. Le fait de les regrouper dans des structures coordonnées,

d'exercice coordonné, sont des actions visant par exemple à dégager du temps médical. Je ne voudrais pas non plus que l'on réduise le travail partenarial à la simple action sur l'orientation vers les médecins. Le travail partenarial nous permet de détecter toutes les situations de non-recours aux droits, aux soins et à la prévention. Ce que l'on espère, avec ce maillage-là, c'est développer le recours à la CSS lorsque c'est nécessaire, développer le dépistage des cancers et les bons réflexes en matière de promotion de la santé, développer l'accès aux soins des personnes. Et ce maillage-là est assez essentiel puisqu'il nous permet de démultiplier la présence de la Caisse sur le département. Nous n'aurons jamais des agents partout, dans toutes les villes et tous les quartiers. En revanche, les associations, les partenaires, les mairies, les autres institutions peuvent aussi se faire les relais de nos messages et drainer vers nous un certain nombre de personnes qui ne se rendent pas spontanément dans nos accueils ou n'ont pas recours à nos services. C'est donc vraiment cette logique d'accès aux droits et d'accès aux soins.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Concernant le télétravail. Nous n'allons pas ouvrir le débat, mais nous avons été amenés à partager avec vous. La commission se tiendra prochainement aussi. Sur les éléments de bilan dressés sur le télétravail suite à la dernière campagne. Sur la diminution de l'absentéisme et l'augmentation de la productivité, nous ne sommes pas forcément en mesure de tirer ces mêmes conclusions aujourd'hui.

En revanche, ce qui est évoqué dans la note, c'est que ce qui ressort très fortement, et on avait attiré votre attention sur ce point-là, c'était la distanciation du lien social que pouvait intégrer ce télétravail. Et c'est normal, on n'est plus présent dans un collectif de travail x jours par semaine, on est ailleurs. Donc, mécaniquement, indépendamment de toute bonne volonté, ça nous distancie. L'objectif est donc de pouvoir travailler pour essayer de compenser par diverses actions cette distanciation que l'on constate et que l'on veut continuer à suivre de manière très vigilante parce que l'on craint qu'in fine, cela puisse produire des effets un peu délétères sur le sentiment d'appartenance à l'organisme.

Sur l'organisation du transfert des compétences, on se rejoint. En effet, nous sommes très vigilants sur ces éléments de travail que nous avons à faire. Notamment sur les départs à la retraite de personnes qui ont développé des expertises fortes. Nous avions déjà essayé d'introduire certains éléments par le passé, mais il y a besoin de renforcer ça et de pouvoir aussi encadrer ces temps par des moments dédiés.

Monsieur GIAMBIAGGI, je pense que nous avons répondu à votre question sur la partie CSE et la consultation.

Madame SKOLUDEK, sur le fait de revenir sur le délai des 30 mois. Ce n'est pas dans les éléments pré identifiés aujourd'hui. Ce n'est pas relevé dans la note, mais ce ne sont pas des éléments que nous avons à ce jour en tête.

Sur la question du journal papier, c'est volontaire et assumé. Flore, un petit commentaire peut-être ?

**Mme RIVOLIER-FABRY, Direction :** Je reprends sur les aspects communication du projet d'entreprise. Je ne refais pas tout le calendrier, mais pour vous dire que nous en sommes au vote des slogans par les agents qui ont été sollicités via Intranet. Nous avons un joli score puisque nous sommes actuellement à 254 votants, ce qui n'est pas mal. Jusqu'à la fin de la semaine, les agents peuvent encore voter. Le slogan du projet d'entreprise plus la charte graphique, l'habillage du projet d'entreprise, sera révélé à tous le 10 octobre. Nous lancerons

donc officiellement tous les documents, tout ce qui sera en lien avec le projet d'entreprise avec cette nouvelle charte graphique.

Vous dire également qu'une rubrique sur Intranet sera mise en place. Elle l'est déjà, mais je reviens sur le blog pour expliquer cette nouveauté. Comme nous voulions communiquer de façon beaucoup plus régulière et beaucoup plus visible sur ce projet d'entreprise pour que les agents se sentent impliqués, concernés et que l'information passe, nous avons décidé de créer un blog qui sera directement accessible sur Intranet. Il permettra d'avoir des petits articles très courts de 2-3 minutes de lecture, des vidéos, des podcasts, des tout petits articles. Ce blog, j'attire votre attention, il est construit par tous. C'est-à-dire que toutes les informations de la Caisse et de la vie de la Caisse peuvent remonter sur ce blog. Les photos d'équipe, tout ce qui va se passer, les événements internes dans vos services pourront remonter sur ce blog via l'adresse de la communication pour montrer aussi que c'est une CPAM qui vit. Et vous aurez un onglet sur ce blog dédié au projet d'entreprise où là, les fiches action, les projets qui avanceront, toutes les informations seront communiquées au fur et à mesure via le blog.

C'est donc un outil qui complétera l'Intranet, qui n'a pas pour vocation à faire concurrence, l'Intranet restera évidemment actualisé, mais pour tout ce qui est base métier, avec tous les documents mis à jour régulièrement sur les outils métiers, la base documentaire, etc., ainsi que tout ce qui est RH. Tout ce qui est RH restera sur l'Intranet, actualisé. Et sur le blog, vous retrouverez toute la vie de la Caisse. Donc, du moment où les agents auront envie de valoriser une action ou une actualité, il n'y a pas de censure, l'idée est que ce blog vive. Et de ce blog, tous les deux mois, nous imprimons l'actualité phare des deux mois passés et ce sera notre petit journal interne. Donc, la renaissance du journal interne, pour le moment appelé la feuille de chou, mais nous lui trouverons un nom plus joli que ça. Le journal reprendra des photos, l'actualité qui s'est déroulée, tous les deux mois. Il aura pour vocation à être distribué et à être déposé dans tous les points type tisanerie, RIE, sur les paliers d'ascenseur où se trouvent des chaises avec des tables basses. Là où les agents sont et attendent un peu ou sont de passage, on mettra des exemplaires du journal interne. Il pourra également être diffusé dans les services.

Nous allons un peu tester parce que pour des raisons environnementales, nous allons essayer de ne pas l'imprimer à 1 500 exemplaires évidemment. Ce sera imprimé sur du papier recyclable en interne, avec la repro. Nous verrons le succès après une première diffusion. Et s'il y a une grosse demande au sein des services, nous mettrons aussi à disposition quelques exemplaires dans chaque service, en collaboration avec les coordos et les managers après la diffusion de la première édition. Nous prévoyons la diffusion et la promotion de ce blog interne et du journal interne à partir du 5 novembre, donc après les vacances scolaires.

Les informations sur le projet d'entreprise seront donc régulièrement mises à jour sur ce blog et nous y reviendrons également dans le journal interne.

Le blog sera accessible depuis l'Intranet et depuis les portables pour les agents qui le souhaitent ; il n'y a évidemment pas d'obligation. C'est une web app, ce ne sont donc pas des applications que l'on peut trouver sur un store. C'est un lien, un raccourci qui sera diffusé aux agents qui le souhaitent. Il suffit de cliquer dessus depuis le portable et ça s'ouvre comme une application. Le lien ne sera évidemment pas communiqué à l'extérieur. Il y aura peut-être des fuites, mais *a priori*, il n'a pas vocation à être diffusé. Une fois que vous l'avez sur votre portable, vous pourrez accéder à toutes les informations du blog.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Ce sera accessible depuis un ordinateur aussi.

**Mme RIVOLIER, Direction :** En effet, ce sera accessible depuis l’Intranet. Ça permettra également de garder le lien avec l’Entreprise via l’Extranet pour les salariés en absence longue durée.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Monsieur GIAMBIAGGI, pour répondre à votre question. Il n’y a pas d’espace syndical au niveau de ce blog aujourd’hui, puisque c’est un blog véritablement dédié au suivi de la mise en œuvre du projet d’entreprise.

Sur votre demande, Madame RODRIGUES-MARTINS. Vous l’avez compris, le journal est mis à disposition des salariés, pas forcément un pour un. L’objectif étant : j’en prends connaissance, je le laisse pour le suivant ou je l’emmène. Nous verrons et adapterons en fonction des usages. Comme nous sommes auto-éditeurs et imprimeurs, nous pourrons nous ajuster au plus près des besoins. Ce que nous ne voulons pas, c’est avoir des tonnes de papier stockées et jetées pour rien.

**Mme RIVOLIER, Direction :** Sur le blog, pour répondre à l’une des questions sur le sondage et l’écoute interne. Il y aura une boîte à idées avec la possibilité de laisser un commentaire, une idée, une proposition. C’est directement reçu via la boîte du service communication et l’idée est aussi de pouvoir participer et laisser les agents proposer des idées pour actions possibles ensuite.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Vous aviez d’autres questions. Monsieur GIAMBIAGGI et Madame RODRIGUES-MARTINS.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Juste une remarque. Si j’ai bien compris, il va y avoir des vidéos et des photos d’agents sur ce blog, alors que le blog est accessible sur Internet de manière libre. Ce serait bien de prévenir les agents en amont qu’ils sont susceptibles d’être sur Internet.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Tout à fait, nous avons bien ça dans le scope. C’est bien pour ça aussi que la publication est centralisée. Même si Flore soulignait que la participation de l’ensemble des services dans la remontée des informations va être importante, c’est bien la Com qui va gérer la publication et ainsi s’assurer du respect des règles de droit à l’image et autres.

Madame RODRIGUES-MARTINS.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Je voudrais revenir sur le début de la note. Au niveau du premier axe, lorsque vous indiquez que vous cherchez à « *promouvoir une logistique préventive afin de contribuer à la pérennité du système de santé. Et donc, vous informez que l’une des premières actions serait accompagner et soutenir les formes coordonnées de prise en charge des assurés par des professionnels de santé qui permettent de construire un parcours de malade.* » Y a-t-il quelque chose de nouveau dans cette phrase ou parle-t-on des CPTS ?

Dans l’axe 2, au niveau des actions, vous indiquez « *agir sur la démographie médicale et le temps médical* ». Si vous pouviez développer et m’apporter un peu plus d’information. Merci.

**M. ARNAUD, Direction :** Exercice coordonné, dans notre vocabulaire, ça regroupe trois types de structures. C’est ce que l’on appelle l’accord de coordination, l’ACI. Il y a donc trois types de structures : les CPTS, que vous avez cités – communauté professionnelle territoriale de santé

– qui sont des médecins installés partout dans une zone géographique et qui se retrouvent autour d'un projet de santé. On a les maisons de santé pluri-professionnelles qui sont des associations de médecins libéraux indépendants, mais qui se retrouvent dans des cabinets ; ça fait un peu cabinet de groupe. Et on a les centres de santé publics ou privés. Ce sont les trois types de structures qui sont dans ce que la CNAM appelle l'exercice coordonné.

Sur la partie agir sur le temps médical. Je l'évoquais tout à l'heure dans ma réponse à Monsieur ROUCHAUD. Il y a l'idée de développer plusieurs choses. Développer les assistants médicaux, qui vont soulager le médecin en prenant les constantes, en faisant déshabiller le patient et qui sont pris en charge par l'assurance maladie partiellement en termes de salaire. Il y a la délégation de tâches. C'est-à-dire le fait de confier à des pharmaciens, sages-femmes, à d'autres professions de santé, un certain nombre de tâches auparavant faites par les médecins. Et puis après, il peut y avoir aussi une meilleure coordination entre la ville et l'hôpital par exemple. Tout ça vise à pallier le fait que nous n'avons pas assez de médecins, en disant que l'on va utiliser le temps médical disponible sur ce qui est le plus utile pour les patients. Et donc utiliser la démographie médicale disponible autour pour combler le reste des besoins.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** A-t-on fait le tour de vos questions ? Oui. Je vous propose donc de passer au recueil de vos avis. Pour la CFDT ?

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Je vais faire une petite déclaration avant d'émettre le vote.

Avant tout, en préambule de la note, vous indiquez que les attentes exprimées par les salariés ont été faites dans une démarche participative de 150 salariés au préalable, dans des ateliers de construction pour la mise en place du projet d'entreprise. Il s'avère que tout ça a été aussi un peu retravaillé en CODIREL et la présentation a été effectuée lors de l'assemblée générale du 14 juin par nos équipes de directeurs et pas vraiment en direct par la prise de parole des salariés ; ce qui a été un peu dommage.

Les remontées des salariés en général, qu'ils aient été associés ou non à ces ateliers de construction du projet d'entreprise, font qu'à ce jour, après l'assemblée générale, cela ne reflète pas vraiment ce qu'ils ont pensé et ce qu'ils ont dit dans les ateliers. Et donc, quelques-uns en sont déçus.

De plus, pour la CFDT, et on le répète, ce projet d'entreprise n'est que le fait de décliner à nouveau la mise en œuvre de la COG. Par rapport aux cinq axes que vous avez retenus, on retrouve ceux de la COG. À savoir :

- garantir aux usagers une offre de services performante et personnalisée ;
- assurer l'accessibilité territoriale et financière du système de soin ;
- faire la prévention des enjeux de la transition écologique et de la santé publique un marqueur de l'engagement de l'Assurance maladie ;
- impulser et accompagner les transformations et efficiences du système de soin ;
- développer une stratégie ambitieuse de lutte contre la fraude, ainsi que soutenir une opération de nos ambitions grâce à la performance et l'efficience de la branche.

De plus, cette COG fait apparaître qu'il est nécessaire et qu'il y a besoin de recourir à de nouveaux sauts qualitatifs de nos systèmes d'information. L'industrialisation et la personnalisation des services, le pilotage, la maîtrise des risques et la recherche systématique des gains d'efficience exigent donc une performance maximale de nos produits informatiques.

Ils sont de plus le socle nécessaire à l'atteinte des objectifs, tant au niveau technologique qu'applicatif.

Ce sera donc un avis défavorable pour la CFDT.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci, Madame RODRIGUES-MARTINS. Pour la CFTC.

**M. SEREMES, CFTC :** Nous estimons que nous manquons d'éléments pour avoir un avis motivé. Ça porte bien son nom, c'est un projet, nous resterons donc vigilants sur les actions mises en place. Ce sera donc une prise d'acte pour le moment.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci. Pour FO ?

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Pour Force ouvrière, ce n'est pas assez concret à notre sens pour pouvoir rendre un avis positif. Il y a de bonnes intentions, mais il y en avait eu avant et on a vu ce que ça avait donné. Donc, Force ouvrière vote contre.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci. Nous avons donc un vote défavorable à l'unanimité. Merci, Flore.

### **Point 3 : Déploiement de l'application Easy RNX au sein du département gestion des bénéficiaires — Avis**

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Je vous propose de passer au point suivant qui concerne le déploiement de l'application Easy RNX au sein du département gestion des bénéficiaires. Nous accueillons Lisa CEGLIE pour cette présentation.

**Mme CEGLIE, Direction :** Bonjour à tous. Pour ce point relatif au déploiement de l'application Easy RNX au sein du département gestion des bénéficiaires. Au niveau du contexte, en bref, nous sommes sur un outil de simplification, d'automatisation sur une activité un peu chronophage aujourd'hui. Cette activité s'exerce grâce à un outil qui s'appelle le RNX500. Il s'agit d'une application nationale développée en 2009 qui permet de traiter toutes les anomalies en rapport avec le RNIAM. C'est-à-dire qu'aujourd'hui, lorsqu'un agent de la GDB constate une anomalie sur le RNIAM de l'assuré, il va notifier cette anomalie et cette anomalie sera traitée grâce à cette application.

Dans le cadre du travail de supervision de performance du processus, nous avons observé que la CPAM de Poitiers avait développé un outil qui s'appelle Easy RNX, qui permet de simplifier et de fiabiliser le circuit de transmission des NIA quand on constate des anomalies en lien avec le RNIAM et donc en lien avec la manipulation du RNX500.

Pour entrer un peu plus dans le dur, au niveau de la présentation générale. L'objectif de l'outil est de répondre à un irritant relevé aujourd'hui par les agents, à savoir que lorsqu'une anomalie est constatée, l'agent doit envoyer un mail à l'adresse qui figure en page 1 de la note. Et derrière, quelqu'un doit faire la concaténation de tous les signalements qui ont été opérés et doit les disposer dans l'applicatif RNX500, qui est une sorte de grosse macro Excel, doit l'envoyer au service informatique et le service informatique doit l'envoyer sur le serveur DTSR, qui est un serveur qui permet de communiquer avec le RFI pour la mise à jour du RNIAM.

L'applicatif Easy RNX dont il est question aujourd'hui permet à chaque agent de compléter directement l'outil de mise à jour grâce à la mise en place d'un fichier disponible à l'aide d'un lien URL sur les postes de travail. Donc, chaque agent va compléter le même tableau, il n'y aura donc pas de concaténation, puisque tout le monde aura complété les informations dans le même tableau. Il y a aussi des petits modules pour fiabiliser la complétude, faire en sorte que lorsqu'il manque un chiffre, il y ait une alerte. Et derrière, l'agent responsable de la transmission du tableau n'aura plus à l'envoyer au service informatique, qui lui-même n'aura plus à l'envoyer au serveur, puisque tout se fera automatiquement. C'est donc vraiment sur ce process-là qu'il y a un gain au niveau de cette activité.

Nous avons mis des captures d'écran sur la présentation de l'outil, il s'agit d'un exécutable avec des bibliothèques. C'est vraiment un petit automate et non pas un traitement métier complexe.

Au niveau du gain, ce que nous avons indiqué, c'est qu'aujourd'hui, la complétude de ces informations, la transmission de ces informations et l'envoi, à la fois via la boîte mail, au niveau du service informatique et le dépôt sur le serveur DTSR, est une activité qui représente 0,20 ETP. Avec l'applicatif, l'activité représenterait donc 0,10 ETP. On est donc sur une activité qui prend moitié moins de temps compte tenu de ce que je vous ai présenté.

Au niveau de l'accompagnement, s'agissant d'un module d'application assez simple, il est prévu une présentation de l'outil en réunion de service par un expert technique. Sachant que l'outil est utilisable par tous les agents de la GDB. C'est la raison pour laquelle nous avons reporté le nombre d'agents au sein de la GDB, à la fois les niveaux 3 et 4.

Concernant le rétroplanning, il faut savoir que nous avons manipulé et prospecté l'outil en août dernier. En septembre, nous avons eu une installation et un test de l'outil au niveau des experts techniques, c'est même en cours à l'heure actuelle. Nous avons une consultation ce jour et il est prévu la présentation et l'accompagnement à compter du mois d'octobre, donc assez rapidement.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci, Lisa. Je vous propose de passer aux questions. Madame RODRIGUES-MARTINS.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Nous avons bien acté que c'est la CPAM de Poitiers qui a développé ce petit outil qui fait avancer beaucoup de choses. Par contre, encore de l'anglicisme, Easy. On sait bien que ça veut dire facile, mais la CFDT rappelle que la loi Toubon préconise que les administrations doivent systématiquement privilégier l'emploi du français et non pas les anglicismes, mais passons.

Je vais en venir aux vraies questions. Première question, si j'ai bien compris, l'outil Easy RNX ne va pas remplacer celui que l'on utilise à la CPAM du Val-de-Marne, le RNX500 ? C'est en complément, c'est ce que j'ai compris, peut-on me le confirmer ?

Ensuite, sur le point 2.1 objectifs de l'application. Par rapport aux irritants remontés par les agents, il va permettre d'avoir un gain de temps sur la perte de temps liée à la recopie des informations. La recopie des informations, on est d'accord, c'est la gestion des anomalies existantes énumérées au-dessus par rapport au problème des doublons et la résolution des litiges GDB ou est-ce encore autre chose la recopie des informations ?

Ensuite, concernant le gain ETP. Le gain ETP qui en résultera au total est finalement estimé à 0,10 ETP par jour sur l'activité. C'est déjà bien de pouvoir avoir des gains, mais 0,10 ETP, ça

ne me donne pas le temps réel en heure de ce que ça représente. Puis-je avoir une conversion en heure par rapport au jour et à l'activité, parce que cumulé en heure, ça va me dire quelque chose. Pourriez-vous me donner cette transposition en heure ?

Dernière question, la BAL générique qui existe aujourd’hui, RNX500 Val-de-Marne, CPAM du Val-de-Marne, si je comprends bien, elle va être entièrement supprimée grâce à cette étape qui est que les agents rempliront directement eux-mêmes sur le tableau CNAM. Donc, est-ce que cette BAL va bientôt être supprimée et disparaître ?

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

**M. ROUCHAUD, CFTC :** Avec votre présentation, je commence à cerner, mais il faut reconnaître que pour les élus qui ne sont pas du métier, c'est quand même très difficile à cerner. Il serait donc bien de faire des notes un peu plus pédagogiques, parce que c'est quand même très technique. La GDB est scindée en deux pôles et apparemment, les agents du PAP utilisaient la BAL générique dont vient de parler Madame RODRIGUES-MARTINS. Donc, ils n'environt plus sur cette BAL, mais utiliseront le nouveau tableur. C'est pour ça que vous dites qu'au final, les agents du QCC et du PAP seront aussi impactés et gagneront du temps. Ma question rejoint donc celle de la CFDT. Au lieu d'envoyer un mail, ils devront regrouper les dossiers concernés, les numéros des assurés concernés sur un fichier Excel qu'ils enverront au QCC ; c'est ce que j'ai compris.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci, Monsieur ROUCHAUD. Y a-t-il d'autres questions ? Non. Nous passons donc aux réponses.

**Mme CEGLIE, Direction :** Le nouvel outil Easy RNX ne va pas remplacer le RNX500 qui reste l'outil national. En revanche, c'est un outil qui va s'implémenter, qui va en tout cas utiliser l'outil national pour automatiser la saisie dans l'outil. Je ne sais pas si ça répond à la question, mais ce n'est pas un outil différent de celui que l'on utilise au niveau du national, puisque c'est le seul outil aujourd'hui qui permet la mise à jour du RNIAM. Ça, c'est pour la première question.

Concernant la deuxième question, nous étions sur la recopie des informations. La recopie des informations va être notamment ce qui est mis dans la capture page 1, le NIR, la date de naissance, le rang de naissance. Ce sont donc toutes ces informations qui permettent d'authentifier l'identité de l'assuré pour lequel on souhaiterait la mise à jour du RNIAM. Il y a donc une recopie puisqu'il y a une succession de numéro et lorsque l'agent va concaténer l'ensemble des demandes de modifications des agents de la GDB, on peut, par une erreur de copier-coller, copier le mauvais numéro, oublier un chiffre, etc. C'est donc vraiment là-dessus que l'on a des gains au niveau de la recopie.

Sur la troisième question et les gains ETP. Je ne suis pas très bonne en calcul, mais je vais essayer de me faire aider en même temps. On est sur 0,10 ETP.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Une demi-journée par semaine. Ça correspond à un agent une demi-journée par semaine. C'est un dixième de temps plein, diffusé sur plusieurs agents, mais c'est pour vous donner une idée. C'est vrai que ça a l'air peu, mais c'est toujours ça, c'est déjà l'équivalent de trois heures trente de travail en moins chaque semaine. C'est aussi intéressant dans la mesure où c'était une activité sans intérêt.

**Mme CEGLIE, Direction :** Sur la BAL générique, est-elle supprimée ? Oui, puisque les agents compléteront directement dans le tableau. Nous n'aurons donc plus à écrire la longue BAL dont vous avez le libellé intégral en page 1.

Sur la question relative au gain sur l'ensemble des agents. Premièrement, c'est ce que je viens d'évoquer, à savoir que nous n'avons pas d'envoi de mail. Et là où l'on a surtout des gains, c'est que l'on n'aura pas à concaténer les données qui auront été transmises par chaque agent puisque toutes les données seront sur un unique tableau. Nous avons aussi des petits points d'alerte dans le tableau qui permettent de fiabiliser l'information. Ce n'est donc pas forcément un gain de temps, mais un gain qualitatif. Et *in fine*, il n'y a pas non plus l'étape d'envoi au SI et le SI n'aura plus non plus à l'envoyer au serveur. Il y a donc à la fois les gains pour la GDB, mais d'une certaine façon pour le service informatique.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci. Y avait-il d'autres questions ? Madame SKOLUDEK.

**Mme SKOLUDEK, CGT-FO :** Concernant le rétro planning. Quand a commencé le test de l'outil par les experts techniques sur le mois de septembre ? Comment jugent-ils et perçoivent-ils ce petit outil ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Il n'y avait pas d'autre question ?

**Mme CEGLIE, Direction :** Pour le moment, le test que nous avons fait a été fait au niveau de la CATR. Le test au niveau des experts GDB a été commencé cette semaine et je n'ai pas eu d'alerte particulière. Ça se passe bien, je n'ai en tout cas pas plus d'éléments à communiquer.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Disons que si nous vous le présentons aujourd'hui, c'est que tous les feux étaient à ce stade au vert. Il est après toujours possible de découvrir d'autres choses, mais voilà. Je vous remercie, je pense que nous avons fait le tour de vos questions. Je vous propose de passer au recueil de vos avis. Pour la CFDT ?

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Pour la CFDT, le résultat est qu'il y aura un gain de temps et d'économie au niveau des étapes de ce processus pour la GDB. Ce sera donc un avis favorable. Et vu qu'il n'y a apparemment pas, au niveau des tests, de remontée négative au niveau de problématiques repérées sur cette nouvelle étape, nouvelle saisie directe sur le tableau CNAM, ça ne peut être que du positif.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Pour la CFTC ?

**Mme DOUIS-MAXI, CFTC :** Pour la CFTC, ce sera également un avis positif. Nous avons eu des retours positifs des agents, il n'y a donc pas de raison.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Pour FO ?

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Pareil, quand les agents sont contents, on est contents. Donc, sous réserve qu'il n'y ait pas de petit souci. S'il y a des soucis, j'aimerais bien que l'on soit informé du souci et informé quand il sera réglé. C'est donc un vote pour.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Je vous remercie. Nous avons donc un avis favorable à l'unanimité.

## Point 4 : Déploiement de l'applicatif OVAC (Outil de validation, d'audits et de certification des comptes) — Avis

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Nous allons accueillir Benoît SEURRE pour la présentation des trois points suivants. Et nous allons commencer par le déploiement de l'application OVAC, outil de validation d'audit et de certification des comptes.

**M. SEURRE, Direction :** Mesdames et Messieurs, bonjour à tous. Merci pour le déplacement dans l'ordre du jour. Le premier dossier que je vais vous présenter est celui du déploiement de l'outil OVAC. OVAC comme outil de validation, d'audits et de certification des comptes. Un outil utilisé par tous les secteurs impliqués dans la campagne annuelle de validation des comptes. Donc, à la fois par certains secteurs ordonnateurs, par les secteurs de la Direction comptable et financière, ainsi que par la CNAM. L'outil OVAC servant en effet d'interface pour permettre aux organismes locaux d'Assurance maladie de mettre à disposition l'ensemble des éléments qui seront audités par la Caisse nationale. Donc, s'agissant de commentaires explicatifs sur des résultats de contrôle, s'agissant de mise à disposition de pièces probantes, d'états de développement de soldes, etc. Finalement, l'ensemble des éléments d'audit figurent au référentiel national de validation des comptes pour chaque année et qui permettent aux Caisses de remonter ces éléments. Et en retour, qui permettent à la CNAM d'en prendre connaissance et d'interagir avec les caisses en posant des questions et en sollicitant, le cas échéant, des demandes complémentaires si les éléments remontés n'étaient pas suffisamment explicites.

Ce qu'il faut avoir en tête, c'est que ce nouvel outil a été développé nativement par l'Assurance maladie et s'intègre donc à notre système d'information. À la différence du précédent outil qui lui était une solution issue du marché, qui s'appelait OSA et qui présentait un certain nombre d'inconvénients dans son utilisation quotidienne. Donc, OVAC a été développé en tenant compte des besoins utilisateurs, puisque les organismes du réseau ayant été associés à ces développements. Il présente vraiment une ergonomie que je n'hésite pas à qualifier de beaucoup plus simple, beaucoup plus souple et beaucoup plus conviviale. Surtout, son administration, concernant les accès, est vraiment facilitée par le fait qu'en tant qu'applicatif natif Assurance maladie, on peut l'intégrer aux dispositifs d'habilitation via passeport, ce qui permet d'attribuer les accès de manière beaucoup plus fluide et opérationnelle.

La campagne de validation des comptes commençant très prochainement, l'outil a vocation à être utilisé dès notre première échéance qui nous est fixée, à savoir le 21 octobre 2024. Je suis ouvert à toutes les questions.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Nous allons prendre vos questions. Monsieur ROUCHAUD.

**M. ROUCHAUD, CFTC :** J'ai l'impression que le nouvel outil ne change pas grand-chose sur le fond, mais qu'il permet finalement un meilleur agencement sur la forme. Vous avez parlé d'ergonomie, c'est en effet l'ergonomie qui change. J'ai donc l'impression que ça va fluidifier le circuit de travail, mais que c'est surtout la forme qui change. Je n'ai pas l'impression qu'il y ait un grand changement sur le fond.

**M. SEURRE, Direction :** Aucun.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci. Madame RODRIGUES-MARTINS.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** La note était claire et nous avons aussi sondé à la DCF. Il semblerait que cet outil soit plus ergonomique et facile d'utilisation que précédemment OSA. Sur le fond, la chronologie est la même, c'est pareil et pourtant, ça semble plus facile pour permettre de compléter les dossiers de clôture des comptes.

Par contre, ma question, vu que la maintenance de l'éditeur du produit OSA a cessé au mois de mars 2024 – encore un outil où il n'y a plus de maintenance et on a vu lors de la dernière assemblée plénière que c'était le cas pour l'outil Connect Prado – ça veut dire qu'OVAC est déjà en place depuis le mois de mars 2024. Et si j'ai bien compris, la première utilisation va être lors de la première échéance de clôture le 21 octobre ? Ou bien y a-t-il déjà eu une utilisation entre le mois de mars 2024 et le 21 octobre 2024 ? Parce qu'OVAC remplace définitivement OSA, ça on l'a bien compris.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci, Madame RODRIGUES-MARTINS. Y a-t-il d'autres questions ? Monsieur GIAMBIAGGI.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** L'acronyme n'est pas terrible.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Il est français.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Oui, mais il n'est pas super. Puisque vous l'avez fait sur le point d'avant, avez-vous estimé le gain d'ETP ? Est-ce possible de l'avoir, s'il vous plaît ? Et c'est dommage que nous n'ayons pas pu visualiser l'outil, ni avec des imprimés-écran.

**M. SEURRE, Direction :** J'ai un accès, je peux donc vous montrer rapidement.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** On va faire rapidement, mais on peut vous montrer. Y avait-il d'autres questions ? Madame RODRIGUES-MARTINS.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Une petite question complémentaire. Cet outil OVAC a le souci de mieux prendre en compte les besoins des utilisateurs. D'après ce que l'on a cherché à savoir sur cette phrase, il semblerait que l'on peut programmer, avec OVAC, et affecter une programmation ou des points à plusieurs agents. Ainsi, en cas d'absence, pas de problème, ça va tourner. Est-ce bien ça, Monsieur SEURRE, s'il vous plaît ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Nous allons peut-être commencer par répondre aux questions et ensuite, nous ferons la rapide démo.

**M. SEURRE, Direction :** Sur la question de l'utilisation depuis mars 2024. Non, parce qu'OVAC est vraiment un outil qui sert pour la campagne de validation des comptes annuels, campagne qui débute généralement à compter du mois d'octobre et se conclue à la fin du mois de mars, à l'issue de la période dite contradictoire avec la Caisse nationale. Au terme de laquelle la Caisse nationale nous notifie le score de validation des comptes et son rapport d'audit. Il n'y a donc pas eu d'utilisation depuis. Donc, le fait que la solution précédente, OSA, ait vu sa maintenance cesser en mars 2024 a été sans aucune incidence par rapport au déroulement normal des opérations sur la clôture des comptes.

S'agissant du gain ETP. Il n'y a pas à proprement parler de gain ETP en tant que tel puisque l'outil remplit exactement les mêmes fonctionnalités qu'auparavant. Ce qui va véritablement changer pour les utilisateurs, notamment en fin d'année où tout le monde se connectait en même

temps avec des temps de chargement et des temps d'accès à l'application, qui était donc une application à part, hors système d'information maladie, était parfois perturbée. Et notamment lorsque l'on arrivait dans les dernières heures des échéances de remontée, il y avait ce que l'on appelait un embouteillage où toutes les caisses se connectaient simultanément pour finaliser leurs propres impératifs. Si vous passiez à la DCF à ce moment-là, vous pouviez entendre certains d'entre nous pester de manière assez salé. C'est donc plutôt ça la principale différence. Mais en termes de gain d'ETP en tant que tel, non, il n'y a pas de gain ETP.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Ce n'est pas chiffrable ni évaluable.

**M. SEURRE, Direction :** Une fois que la connexion est faite, le temps passé sera globalement le même à savoir que vous devrez déposer des pièces, vous devrez saisir des commentaires le cas échéant, etc.

S'agissant de la gestion des absences, Madame RODRIGUES-MARTINS. C'est vrai que l'outil OVAC permet d'affecter des contrôles non pas forcément à un utilisateur unique, mais à un groupe d'utilisateurs. C'est bien tout l'intérêt de cette possibilité, ça permet en cas d'absence d'une personne de faire en sorte que d'autres personnes puissent intervenir en relais, sans nécessairement faire intervenir, comme c'était le cas sous OSA, l'administrateur de l'applicatif en urgence pour donner un accès à une tierce personne afin que celle-ci puisse intervenir.

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

**M. SEURRE, Direction :** Dans les applications informatiques, c'est déjà ça qui est plus simple. O comme OVAC. Ça charge sensiblement plus vite. J'ai un profil particulier, ça veut donc dire que j'ai accès au module administration et au module pilotage notamment. Ce qui est plus particulièrement intéressant, c'est la partie audit sur pièces où j'ai les contrôles. J'ai le référentiel 2024 qui est le seul référentiel actif dans la perspective de la campagne de validation des comptes 2024. Ce référentiel se structure par ce qu'on appelle des cycles, les cycles étant alignés sur la cartographie des processus de l'Assurance maladie. Vous avez un cycle soins de ville, un cycle IJ, un cycle établissement, un cycle activités comptables et financières forcément. En fonction du domaine sur lequel vous intervenez, par exemple, activités comptables et financières, vont apparaître l'ensemble des points de contrôle pour lesquels sont attendus de notre part des éléments. Le statut à évaluer signifie que nous ne sommes pas encore intervenus. Et si je vais dessus, j'ai le libellé du contrôle, sa description, d'où vient le fait que l'on doit réaliser ce contrôle et la pièce probante souhaitée. L'occurrence le protocole local directeur et directeur comptable et financier pour la gestion des créances. Ça, c'est le descriptif.

J'ai ensuite la partie évaluation qui est la partie sur laquelle je peux intervenir en tant qu'utilisateur. D'une part, je peux gérer les pièces jointes et donc déposer une pièce. Et commentaire de l'évaluation, la personne responsable du contrôle pourra ici venir saisir des éléments complémentaires à la pièce. Et dire par exemple : « On est sur un protocole, le protocole a été mis à jour en 2024, conformément aux consignes, il a bien été validé par le directeur et le DCF. » Et si jamais les auditeurs financiers ont des questions, via la rubrique correspondance, on a la possibilité de faire état de questions du côté des auditeurs. Et ensuite, côté Caisse locale, on a la possibilité de répondre à ces interrogations. À la fin, si nous ne donnions pas satisfaction au terme de l'audit sur pièce quant à la qualité de nos preuves et à la qualité de notre niveau de maîtrise par rapport au référentiel, on peut recevoir, dans le cadre de la validation des comptes, une recommandation qui sera alors formalisée à cet effet.

Et un onglet intervenant qui permet de faire apparaître qui apparaît, pour ce contrôle-là, dans la chaîne de gestion de ce contrôle. En contributeur un, vous avez un groupe DCF saisisseur recouvrement. À ce groupe sont affectées plusieurs personnes. Un groupe de supervision, un groupe de validation. Et enfin, le groupe DCF, donc à mon niveau et à celui des fondés de pouvoirs en cas d'absence, pour valider définitivement. Cette validation définitive conduit à envoyer et à mettre à disposition les éléments saisis auprès des auditeurs de la Caisse nationale.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci beaucoup pour cette présentation complémentaire improvisée. Je pense que ça finit de répondre aux questions des élus. S'il n'y a pas d'autre question, je vous propose de passer au recueil de vos avis. Pour la CFDT ?

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Vu les retours que nous en avons eus, je vais reprendre l'expression qui a déjà été dite : si les agents sont contents et vont moins pestiférer, nous aussi nous serons contents. Ce sera donc un avis positif favorable.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci. Pour la CFTC ?

**M. SERESMES, CFTC :** L'outil semble plus fonctionnel, les agents qui l'utilisent sont satisfaits. Ce sera un avis favorable.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci. FO ?

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Force ouvrière vote pour.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci. Nous avons donc un avis favorable à l'unanimité.

## **Point 5 : Présentation de l'outil SISSI (Signalement des incidents de sécurité du système d'information) — Avis**

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Nous passons au deuxième outil qui est cette fois-ci SISSI.

**M. SEURRE, Direction :** un acronyme qui devrait vous plaire davantage.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Cet acronyme plaît beaucoup plus à Monsieur GIAMBIAGGI.

**M. SEURRE, Direction :** Par contre, le copyright n'est pas à la Caisse du Val-de-Marne, mais à la Caisse de Haute-Savoie. En l'occurrence, SISSI comme signalement des incidents de sécurité du système d'information. Les exigences de la politique de sécurité du système d'information, la PSSI, posent notamment l'obligation pour chaque organisme de la branche maladie de tenir un registre des incidents et des failles de sécurité informatique, ainsi que des violations de données de manière à pouvoir organiser un traitement rapide suite à l'identification de ces signalements.

Jusqu'à présent, un outil national était mis à disposition. Il s'agissait d'un tableur Excel qui n'était pas très convivial, avec tous les inconvénients de ce type d'outils en termes de maintenance et d'accès. Pour répondre à cette limite, la Caisse d'Assurance maladie de Haute-Savoie a développé une application, l'application SISSI pour signalement des incidents de

sécurité du système d'information – pour permettre à l'ensemble du réseau maladie de pouvoir donner suite à cette obligation de tenir un registre des incidents et des failles de sécurité dans de bonnes conditions. Cet outil a été labellisé Filigram et a été rendu opposable par lettre réseau de la CNAM à compter de l'exercice 2024.

En termes de fonctionnalités, celles-ci sont vraiment très explicites, c'est vraiment de gérer les incidents de sécurité depuis le signalement en passant par l'analyse, l'affectation, le traitement retenu par rapport à l'incident de sécurité informatique détecté et puis enfin, sa clôture à partir du moment où le traitement a été finalisé et a permis de clôturer la difficulté rencontrée.

Différents profils sont prévus pour intervenir dans l'outil. À ce stade, sur le plan local, nous avons retenu d'attribuer des habilitations seulement à un panel d'agents très limité. D'une part, le MSSI, le délégué à la protection des données et puis les agents de direction. Dans un souci d'efficacité, après en avoir discuté avec le MSSI et le DPO, il nous est apparu plus simple et plus opérant de faire en sorte que ce soit le MSSI et le DPO qui conservent le soin de procéder au tri des signalements avant saisie, puisque c'est souvent ça la difficulté principale lorsqu'on est confrontés à une défaillance informatique, de savoir s'il s'agit d'un problème de sécurité proprement dit ou s'il s'agit juste d'une difficulté technique ponctuelle qui n'a absolument pas vocation à être saisie dans l'outil à ce titre. Donc, si l'on veut vraiment que le registre des incidents garde bien sa vocation de suivre uniquement les défaillances de sécurité informatique, le MSSI et le DPO ont estimé que garder cette gestion des incidents à leur niveau serait plus efficace.

En conséquence de quoi, le déploiement de SISSI sera sans répercussion sur la procédure actuelle de signalement. C'est-à-dire que, lorsque au sein de la Caisse, les utilisateurs de l'informatique sont confrontés à une difficulté d'ordre informatique qu'ils soupçonnent être un incident de sécurité, il convient, en application de la procédure actuelle, d'utiliser un imprimé de déclaration d'incident ou un mail à adresser au MSSI. Ensuite, le MSSI et le DPO prennent la main pour saisir le signalement, organiser sa prise en charge. Et derrière, la Direction a la possibilité de consulter autant qu'elle le souhaite les différents incidents constatés.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci beaucoup. Je vous propose de passer à vos questions. Monsieur GIAMBIAGGI.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Il s'agit donc d'incidents et de failles de sécurité de violation de données. Pourriez-vous donner des exemples ? A-t-on déjà eu de gros incidents dans la période récente ? Et je constate que vous présentez le 26 septembre pour un déploiement le 1<sup>er</sup> octobre. C'est un peu court.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci. Madame RODRIGUES-MARTINS.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Concernant l'accompagnement des utilisateurs. Un mode opératoire sera donc à leur portée et reprendra et précisera toutes les fonctionnalités de l'outil qu'ils doivent connaître. Cependant, ça représente combien d'utilisateurs ? Vont-ils pouvoir s'approprier ce mode opératoire sous quel format ? Ce mode opératoire sera-t-il dématérialisé ? Sera-t-il accompagné d'un e-learning ou d'un webinaire ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci. Y avait-il d'autres questions ? Monsieur ROUCHAUD.

**M. ROUCHAUD, CFTC** : Pardon, je ne comprends pas pourquoi le service informatique n'a pas présenté la note. Pour moi, ça relève du service informatique, les incidents, c'est type virus informatiques. Donc, ça rejette aussi la question de Monsieur GIAMBIAGGI, Monsieur SEURRE pourrait-il donner un exemple précis ? S'il y avait une interro sur la note, je ne suis pas sûr que la moyenne générale serait supérieure à 10/20 parce que c'est très technique.

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

**M. SEURRE, Direction** : Des exemples d'incidents de sécurité informatique. J'ai entendu tout à l'heure le mot « phishing ». Effectivement, le fait de cliquer sur une pièce jointe malveillante, avec derrière infection d'un poste de travail et propagation possible. On est bien là sur un incident qui nécessitera une réaction et notamment de la part des services informatiques pour circonscrire l'incident, le quantifier, l'apprécier, etc.

Depuis mon arrivée à la Caisse, je ne pense pas que nous ayons été confrontés à un incident d'ampleur notable. Nous savons toutefois qu'au sein des différents réseaux, que ce soit celui de l'Assurance maladie ou d'autres branches, il est déjà arrivé que des défaillances en termes de sécurité aient pu intervenir. Sur ce sujet-là, l'innovation et la créativité sont vraiment au pouvoir des personnes en mesure de nuire à nos outils.

S'agissant du mode opératoire. Concrètement, il sera mis à disposition des 3-4 personnes qui vont utiliser l'outil. Donc, côté MSSI, c'est Madame DUMEZ et côté DPO, Madame CAUCASE. Et en cas d'absence, sa collaboratrice qui prend en charge une suppléance afin d'assurer la continuité d'activité.

Pour ce qui est de pourquoi une présentation par le DCF et non pas par les services informatiques. Parce que les problématiques de sécurité informatique sont bien de la responsabilité du manager de la sécurité du système d'information, le MSSI. Et dans notre organisation Caisse primaire d'Assurance maladie du Val-de-Marne, les responsabilités MSSI ont été confiées à la Direction comptable et financière. Et Isabelle DUMEZ étant titulaire de cette mission étant rattachée aux effectifs de la DCF. Pour autant, Madame DUMEZ travaille de manière extrêmement étroite avec les services informatiques. C'est vraiment une collaboration qui est entretenue depuis de nombreuses années, qui se matérialise au quotidien, je vous assure.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction** : Merci beaucoup. Y avait-il d'autres questions ? Non. Je vous propose de passer au recueil de vos avis. Pour la CFDT ?

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT** : Pour la CFDT, cet outil de registre que la CNAM a labellisé et l'a rendu opposable aux organismes à compter de 2024, suite à application de la lettre réseau DDO32-2023 fait qu'il est très difficile de s'y opposer. En plus de ça, sans cesse, en tant que salariés, nous avons des informations du service informatique, des alertes de piratage, de hacking, qui nous disent « attention, phishing, tentative de ceci de cela, soyez très alertes. » Il faut donc absolument que tout ce système-là puisse être sécurisé afin que nous ne soyons pas piratés, hackés, puisqu'ils sont de plus en plus inventifs, les pirates de l'informatique. Ce sera donc un avis favorable.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction** : Merci. La CFTC ?

**Mme GUELAI, CFTC** : Pour la CFTC, ce sera un avis favorable aussi.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci. FO ?

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** C'est en effet dans l'air du temps de passer d'un tableur Excel à quelque chose de plus ergonomique. C'est donc un vote pour.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci. C'est donc un avis favorable à l'unanimité.

## **Point 6 : Évolution de l'utilisation de l'outil NEXTHINK et du dispositif de recherche de traces au sein de la CPAM du Val-de-Marne — Avis**

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Nous passons au troisième outil, qui n'est pas un nouvel outil, mais une évolution de l'outil dans sa finalité. C'est la raison pour laquelle nous avons toutefois jugé important de recueillir vos avis.

**M. SEURRE, Direction :** Il s'agit de l'outil NEXTHINK. Je ne connais pas l'acronyme, je ne peux donc pas vous dire à quoi il correspond. C'est un outil de suivi du parc informatique dont la finalité première est de suivre les composants installés sur le parc informatique afin de s'assurer du niveau de conformité des postes. Ce que l'on sous-entend par conformité d'un poste, c'est s'assurer que toutes les mises à jour soient régulièrement passées pour que l'outil permette à son utilisateur de fonctionner correctement. Notamment des mises à jour en termes de sécurité. C'est quelque chose qui est totalement transparent pour les utilisateurs puisque généralement, ces mises à jour, s'installent à partir du moment où vous êtes branchés sur le réseau local. Il vous arrive peut-être, notamment quand vous débranchez en fin de journée, de voir « mise à jour » et la mise à jour se lance.

NEXTHINK a été déployé en 2020 sur tout le parc informatique de l'Assurance maladie. Au regard des larges possibilités de recherche et de traitement à fin d'analyse qu'il permet, la Caisse nationale a décidé d'étendre son périmètre d'utilisation à la recherche de traces et de preuves afin d'enrichir le catalogue des outils aujourd'hui à disposition de l'Assurance maladie. Plus précisément à disposition des acteurs de la sécurité informatique de l'Assurance maladie pour permettre de donner suite aux différentes obligations en matière de sécurité. Notamment suite à la détection d'une défaillance, pouvoir la tracer et en identifier précisément les origines, les causes et la responsabilité.

Concrètement, ce que permet NEXTHINK va être de collecter un certain nombre de données pour des nouvelles finalités qui seront directement liées à la sécurité informatique. Une part s'assurer du respect des règles figurant à la PSSI, donc politique de sécurité du système d'information. S'assurer également du respect de la charte informatique. Et, le cas échéant, donner suite à des demandes de vérification que, par rapport à des suspicions d'usage illégitime du système d'information, la Direction pourrait demander.

Concrètement, de quelle manière le service informatique utilisera l'outil ? Ce sera par des systèmes de requête qui permettront notamment de passer des requêtes pour identifier s'il y a eu des postes qui ont eu une activité nocturne, par exemple. S'il y a eu des postes pour lesquels il n'y a pas eu d'interruption et d'ouverture pendant une durée qui peut être paramétrée. En effet, un poste qui fonctionnerait pendant plusieurs journées consécutives, c'est étonnant. Des

requêtes également pour savoir s'il y a eu des activités web suspectes. Je ne vais pas vous donner la liste de l'ensemble des possibilités, mais ça vous donne une idée de la manière dont l'outil serait utilisé.

Toutefois, dans la mesure où l'on collecte des données, il est fondamental qu'il y ait un certain nombre de garde-fous. Le premier, c'est que les données collectées ne sont disponibles que dans un délai de deux mois. C'est-à-dire que l'idée n'est pas d'utiliser l'outil pour revenir sur une antériorité d'activité trop étendue ; c'est la première chose. Deuxièmement, c'est que l'accès à l'outil est forcément limité ; un accès réservé au service informatique et au MSSI uniquement. Donc, personnel de la Caisse dont l'activité légitime ce type d'accès. Et bien évidemment, pour circonscrire le fait que les finalités de l'outil sont bien conformes, une analyse de conformité par le DPO, ainsi qu'une inscription au registre des traitements Retrace est prévue.

Je le disais en introduction et je trouvais intéressant et important de le rappeler dans le cadre de la note qui vous a été remise. La finalité de pouvoir rechercher des traces et donc de gérer des preuves n'est pas une finalité nouvelle. Elle relève déjà d'un certain nombre de dispositifs à la disposition des caisses d'Assurance maladie. NEXTHINK ne crée donc pas une brèche, il vient finalement s'ajouter à d'autres dispositifs listés dans la note. Parmi les outils existants, vous avez notamment la Banque Nationale de trace de sécurité applicative, la BNTSA, qui est gérée nationalement et que le MSSI a la possibilité de saisir afin d'obtenir communication des traces sur les applications nationales, par exemple. On dispose également des journaux d'événement sur les serveurs. On dispose également du site web du département réseau qui lui nous donne accès aux traces de connexion au VPN. Et puis également des requêtes nationales passeport qui permettent de disposer d'informations sur les habilitations utilisées, sur les connexions sur les portables et postes de travail utilisés par le personnel de la Caisse primaire.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci beaucoup, Benoît. Avez-vous des questions ? Madame RODRIGUES-MARTINS, puis Monsieur ROUCHAUD.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Première interrogation, ça concerne l'article 2 présentation générale de l'outil. Pour moi, soit il y a un paradoxe dans cette phrase, soit je ne la comprends pas. Dans ce paragraphe, il est indiqué : NEXTHINK collecte ainsi les données relatives au poste de travail qui sont des données utilisateur individuelles. Mais pour autant, elles ne connectent aucune donnée individuelle. Ça collecte bien des choses individuelles pour l'utilisateur et pourtant elle ne collecte pas des données individuelles, qui ne sont pas déjà collectées à travers d'autres outils de supervision apparemment. J'aimerais qu'on m'explique ces deux phrases qui construisent ce paragraphe qui, pour moi, est un paradoxe.

Ensuite, concernant le passage à la conformité DPO. Ça va se faire quand ? Puisque dans le calendrier, c'est marqué octobre 2024, mais avez-vous une date spécifique de cette analyse de conformité DPO ? Ou bien va-t-elle être sur une période donnée du mois d'octobre, sur plusieurs jours ?

Aussi, au niveau de l'inscription du registre Retrace. De qui va dépendre cette inscription au registre ? De la CNIL ? De la CNAM directement ? Merci.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci. Monsieur ROUCHAUD.

**M. ROUCHAUD, CFTC :** Je m'inquiète quand même des conséquences d'un tel outil parce que ça permettra une meilleure traçabilité des navigations sur Internet des agents. Je m'inquiète donc des conséquences que pourrait tirer la Direction. Parfois, on est obligé d'aller sur notre adresse personnelle par exemple, notamment pour Amundi, pour retrouver notre code secret. Parfois, on télécharge des choses qui ne sont pas forcément compatibles avec le réseau. Je m'inquiète donc des conséquences disciplinaires que la Direction pourrait tirer. Si d'aventure un agent va sur un site qu'il ne fallait pas, c'est parfois involontaire. Donc, je m'inquiète des conséquences disciplinaires qui pourraient en tirer. Je pense qu'il faudrait commencer par un signalement de l'agent : « Attention, vous avez téléchargé ceci, c'est interdit » et la Direction est prévenue. Parce que j'ai déjà vu des dossiers où tout de suite, on a enclenché l'article 48. Et là, ça pourrait accentuer la chose. Donc, ça m'inquiète un petit peu quand même. D'ailleurs, si l'agent va sur des sites web interdits comme Google Drive et WeTransfer, pourquoi ne le rend-on pas impossible tout simplement ? Notamment pour les agents en télétravail, il faudrait rendre impossible le téléchargement de certains fichiers ou d'aller sur WeTransfer plutôt que la sanction derrière. Tout ça m'inquiète un peu quand même.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci. D'autres questions ? Monsieur GIAMBIAGGI.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** En effet, ça a l'air d'être un sacré mouchard quand même. Mais vous dites que c'est en fait un mouchard qui ne vous apporte pas plus d'information que ce que vous aviez déjà. Mais ça facilite peut-être leur visualisation, si j'ai bien compris ? C'est ça, d'accord. Vous mettez par exemple : « Apprécier en temps réel l'état d'équipement des postes. » Est-ce que ça veut dire que quelque chose que l'on n'a pas le droit de faire, par exemple mettre une clé USB sur le PC pro, boom, ça remonte, c'est fini, je suis fiché pendant deux mois ? Vous confirmez.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** On va répondre.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Je prends un exemple, ce n'est pas la réalité.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** D'habitude vous preniez l'exemple de la connexion d'écran.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** En effet, on en avait parlé une fois. Mais c'est l'inverse, ce n'est pas quelque chose que je branche sur mon PC, ce serait éventuellement, si je le faisais, l'utilisation des écrans professionnels chez moi en mandat. C'était ça en fait.

Ensuite, je ne savais pas qu'il y avait des sites web interdits. Est-ce que ce serait possible d'avoir la liste exhaustive des sites web interdits s'il vous plaît ? En effet, allez sur Google Drive, je ne vois pas trop l'intérêt. Vous mettez Google Drive et WeTransfer et vous mettez « etc. » On estime que s'il y a des sites web interdits, ce serait bien de savoir lesquels de manière précise et que ce soit communiqué aux agents.

En l'état, c'est tout.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci. Y avait-il d'autres questions ? Madame HAMMOU.

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** J'avais deux petites questions qui rejoignent un peu ce qu'Antoine disait.

Par rapport aux clés, je voulais savoir si les clés institut 4.10 qui nous sont données en formation peuvent être connectées à notre PC portable.

Autre question, parce que je viens de découvrir que WeTransfer est interdit. Je travaille beaucoup avec WeTransfer parce que pour les dossiers RPS, que ce soit avocat ou assurés, le problème de nos boîtes mail, c'est qu'elles n'autorisent pas quand ce sont des gros fichiers. Il faudrait donc revoir. Et ce qui se passe, quand j'ai plusieurs pages, souvent des constatations d'huissiers ou d'avocats, c'est via WeTransfer et je n'avais pas connaissance que WeTransfer était interdit. Je viens de le savoir puisque comme l'a dit Antoine, nous n'avons pas la liste des sites. Que pourrait-on faire à notre niveau ? Parce que lorsque l'on reçoit des documents, notre boîte mail les bloque. Donc, on nous dit de ne pas aller sur certains sites, mais le souci, c'est qu'au niveau de notre outil, on est limité.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci. Y avait-il d'autres questions ? Nous allons passer à des éléments de réponse à plusieurs voix sur certains points.

**M. SEURRE, Direction :** Première question de Madame RODRIGUES-MARTINS, sur le fait que NEXTHINK collecte des données utilisateur individuelles. Il ne collecte aucune donnée individuelle qui ne soit pas déjà collectée par ailleurs. Je rebondis sur la manière dont Monsieur GIAMBIAGGI a reformulé ce qui n'était peut-être pas très clair de ma part et je m'en excuse, à savoir que toutes ces données, on peut en disposer par ailleurs, mais de manière plus diffuse. On pourrait tout à fait aller les chercher individuellement et séparément, mais c'est plus contraignant, moins immédiat que par la solution NEXTHINK qui permet d'avoir une mise à disposition quasi immédiate de ces éléments-là. C'est donc en ce sens que finalement, ce n'est pas comme si on allait collecter de nouvelles données individuelles par rapport à ce qui « pouvait » déjà être récupéré par ailleurs dans le cadre des autres outils que je vous ai cités.

S'agissant de la date d'analyse de conformité DPO. Ça sera fait sur le mois d'octobre. C'est réalisé par Madame CAUCASE, notre déléguée à la protection des données, au regard de son plan de charge de ce mois et de la gestion de son activité par ailleurs. Je ne peux donc pas vous donner de date précise, ce sera en tout cas calé et ça figure bien sur sa to-do-list.

Le registre Retrace est un registre qui est conservé au plan local. C'est une obligation pour chaque organisme sous la responsabilité du DPO de conserver un registre de l'ensemble des traitements qui sont déployés au sein de l'organisme. Il n'y a pas de déclaration à faire, il n'y a pas d'obligation règlement autre que le tenir à disposition en cas de visite de la CNIL un jour. Ça peut en effet arriver que des auditeurs CNIL se présentent et parmi les différents éléments qu'ils peuvent être amenés à vérifier figure notamment le registre des traitements déployés en interne. Donc, tous les traitements de données que l'on utilise au sein de la Caisse sont enregistrés au sein de ce registre Retrace.

La question suivante, de Monsieur ROUCHAUD, sur les conséquences disciplinaires et le fait que vous avez le sentiment qu'avec cet outil, les agents vont être beaucoup plus fliqués. Soyons clairs, la finalité de l'outil est vraiment liée à des préoccupations de sécurité informatique. Ça veut donc dire que les requêtes qui seraient déployées visent uniquement à apprécier si les postes de travail ont pu être compromis d'une quelconque manière par notamment une activité inhabituelle. On le disait, des utilisations régulières et répétées de sites dont on sait qu'ils sont soit interdits, soit pour lesquels on a des informations comme quoi ils pourraient être

dangereux, etc. Donc, spontanément, ce ne sont pas des outils qui seront mobilisés spécifiquement pour aller chercher une responsabilité individuelle.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Ces outils ont cet objectif-là. Après, parce que vous vous interrogez sur la question de l'utilisation à titre personnel des outils informatiques, les règles sont déjà existantes dans la charte informatique qui est annexée au règlement intérieur. Du coup, celles-ci prévoient explicitement que l'usage des moyens de communication électronique, messageries et Internet, à titre privé, est toléré dans le cadre d'un usage raisonnable. C'est bien ainsi que les choses sont libellées.

J'en profite pour vous indiquer que la question des clés USB, elle aussi, est traitée dans le cadre de cette charte informatique avec un appel à la très grande prudence et encadrement des cas d'usage des clés USB, qui nécessitent notamment la sollicitation du MSSI pour avoir la confirmation que celles-ci sont sans danger parce que c'est véritablement une faille énorme dans notre système d'information. Là, le virus peut être totalement indétectable par vous, mais il a un accès direct à notre système d'information. C'est donc un moyen privilégié par les pirates pour pouvoir venir infecter. Il y a donc véritablement une grande vigilance à avoir là-dessus.

Ce que je note, par rapport à ça, c'est qu'il y a peut-être besoin de prévoir une communication sur ces thématiques-là, pour venir sensibiliser les personnes d'une part sur ces éléments de cadrage et réattirer leur attention sur les risques liés. J'en prends note et on tâchera d'y répondre.

Donc, la règle reste la même, c'est celle qui est prévue au niveau de la charte informatique. Et comme le disait Benoît, l'outil qui vous est présenté a un objectif qui est celui de permettre la supervision de la sécurité du parc informatique et du système d'information. Et comme nous le rappelions, toutes ces traces et ces éléments-là étaient déjà existants. Il s'agit d'une remise à disposition sous un format autre, avec des requêtes autres, mais ce sont des éléments qui étaient déjà traçables en cas de besoin.

**M. SEURRE, Direction :** Les postes sont monitorés. Pour reprendre l'exemple de la clé informatique, à partir du moment où l'on branche une clé USB, il y a une trace du fait que la clé a été branchée. Ce n'est pas pour autant que le gyrophaare va se mettre à tourner et que, Monsieur GIAMBIAGGI, si c'était vous, d'un coup, saisie d'office et en prison. Non, absolument pas. Ce serait uniquement si la clé avait été infectée qu'il y a un signalement, une alerte qui apparaît et derrière, le service informatique intervient dans la foulée. Mais dès lors que le branchement ne se traduit pas par une infection ou quoi que ce soit, il y a juste dans le journal des événements le fait qu'à telle heure telle journée sur tel poste une clé USB a été branchée.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Sébastien me faisait remarquer que nous avons, ce matin, tous reçu un message d'Isabelle DUMEZ sur la sécurité des supports amovibles. Donc, là, en termes de timing, sans concertation, la sensibilisation est faite.

**M. SEURRE, Direction :** Sur la liste des sites web interdits. Je ne peux pas vous dire exactement quel est son contenu. Je pense qu'il y a déjà un certain nombre de sites qui, par définition, sont totalement inaccessibles. Par définition, il y a déjà tout ce qui est site susceptible d'être pédopornographique, faisant l'apologie de la violence, de divers crimes, etc., ne peuvent pas être en accès direct depuis le poste de travail. Après, il y a certainement d'autres sites. La problématique, c'est que ce sont des listes mises à jour en permanence, ça peut donc difficilement être exhaustif.

Sur la question plus précisément de WeTransfer. Je ne l'ai pas en tête, mais je pense que je peux retrouver l'explication qui fait que l'utilisation de ce site n'est franchement pas recommandée. En tout cas, lorsque nous, côté Assurance maladie, on souhaite mettre à disposition des documents volumineux, que ce soit à destination d'un tiers interne à la branche ou que ce soit à destination d'un tiers extérieur, on dispose de l'outil BlueFiles qui assure d'une part la prise en charge de documents lourds et d'autre part dans des conditions de sécurité. En effet, les données à l'intérieur sont cryptées, ce qui permet de garantir la protection de tous les éléments que l'on peut être amené à mettre à disposition ou recevoir de la part d'un collaborateur Assurance maladie.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** En réaction immédiate à ce que vous venez de dire, Monsieur SEURRE. Effectivement, l'outil BlueFiles est un outil très sécurisé pour pouvoir transmettre des données, des fichiers et des informations sensibles, liées au fait que des données sont liées à des contrôles, nominatives, etc. C'est très bien, c'est un outil très bien au niveau de la sécurisation de la transmission vers une tierce personne ou de la recevoir nous-mêmes. Par contre, tout le monde en externe ne fonctionne pas avec BlueFiles. Moi, par exemple, au niveau du contrôle annuel des EHPAD que je suis en train de mener, quand j'ai demandé un échange de requêtage de données pour chiffrer les indus à la MSA, ils m'ont dit : « Je ne peux pas vous envoyer les tableaux chiffrés par BlueFiles, nous n'utilisons pas BlueFiles. » C'est donc moi qui ai créé un lien pour lui donner un accès interne à BlueFiles, sinon de lui-même, il ne pouvait pas. C'est très technique.

Et donc, au niveau de l'archivage de ce que l'on reçoit sur BlueFiles ou que l'on peut mettre à disposition pour d'autres personnes, ce n'est consultable que sous 30 jours. Donc, si ça doit dépasser ce délai ou si on est absent sur ce délai par rapport à ce que l'on reçoit, on aura un message que ce n'est plus consultable et c'est assez embêtant. On est donc obligé d'archiver quelque part.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Sur la question de la durée limitée, sauf erreur de ma part, c'est également le cas sur les dossiers WeTransfer. Le but, c'est de pouvoir faire du ménage au bout de x journées. Ils ne stockent pas indéfiniment les documents. Madame HAMMOU.

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** Je voulais rebondir sur WeTransfer. Pourquoi ce n'est pas bloqué à notre niveau, comme certains sites ? Pourquoi n'est-ce pas bloqué directement et ils arrivent à nous envoyer des liens via WeTransfer ? Et aussi la question qui ne vous concerne peut-être pas directement, mais pourquoi ne peut-on recevoir que des fichiers PDF qui ne dépassent pas 15 MO ? Pourquoi n'intervient-on pas et ne fait-on pas quelque chose pour que notre boîte mail puisse accepter des fichiers supérieurs à 15 MO ? Parce que si je vais par exemple sur un applicatif que j'utilise, Themis, je peux vraiment mettre beaucoup de fichiers, des fichiers volumineux, et quand je vais sur « Dépose-moi » pour mettre un document, si je dépasse 5 MO, ça ne passe pas. Donc, à l'Assurance maladie, d'un applicatif à un autre, ce n'est pas pareil. Du coup, je ne comprends pas pourquoi on n'essaie pas de trouver une solution sur ce point-là.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** La question de la limite des tailles de fichiers sur la messagerie, c'est bien sûr une mesure de sécurité et aussi de gestion des boîtes aux lettres pour éviter de les saturer, etc. C'est donc une mesure de régulation qui n'est pas du tout propre à l'Assurance maladie, mais qui est souvent très répandue dans les organisations. Après,

attention, j'entends l'intérêt de tous ces dispositifs de transfert, mais s'ils sont interdits, c'est aussi parce que mettre à disposition sur de tels sites des données potentiellement nominatives et autres est très problématique en termes de sécurité. Je ne suis pas une experte de BlueFiles, mais j'ai cru comprendre dans votre réponse, Madame RODRIGUES-MARTINS, qu'il était possible d'ouvrir un accès temporaire et de mémoire, c'était aussi le cas. J'entends que ce ne soit pas forcément ergonomique, mais pour autant, cet accès est possible, on peut transférer. C'est l'outil de l'Assurance maladie, on peut donc faire remonter les questionnements autour de l'ergonomie et de la simplicité d'utilisation de l'outil, mais ce n'est en tout cas pas impossible d'utiliser BlueFiles pour pouvoir faire ce transfert de fichiers. Et c'est véritablement l'outil à utiliser du fait des questions de sécurité et de confidentialité des données que nous sommes amenés à transmettre.

Aviez-vous d'autres questions ou remarques ? Monsieur GIAMBIAGGI.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO** : Je voulais juste demander comment ça se passe si on veut faire sécuriser une clé USB ? A-t-on le droit ? Et comment ça se passe ?

**M. SEURRE, Direction** : Je ne l'ai pas fait faire ici, mais dans mon précédent organisme et je passais par l'informatique. C'est donc généralement l'informatique qui scanne la clé pour s'assurer que tout va bien, sur un poste isolé du reste du réseau, ce qui permet vraiment de faire les vérifications. Une fois qu'ils sont assurés que tout va bien, ils vous la rendent.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction** : Attention parce que ça, c'est vrai à un instant T et si vous ne connectez votre clé qu'à ce seul poste. À partir du moment où vous connectez cette clé USB avec un autre poste, ce qui est souvent utilisé pour transférer des fichiers, la validation qui a eu lieu avant n'est plus valable, puisqu'elle a pu, en se connectant à un autre poste, être infectée. Donc, c'est justement toutes les raisons pour lesquels nous utilisons des clés USB qui font que c'est un vecteur potentiel d'introduction de virus ou de logiciels malveillants.

Aujourd'hui, ce qu'on a, c'est le fait d'avoir sur certains postes des disques durs ou des espaces de stockage qui n'ont donc vocation à se connecter qu'à un seul poste, et servent éventuellement d'archivage ou autre chose. Ça, on peut l'avoir, mais véritablement, la règle c'est que ces dispositifs de stockage ne sont pas sauvegardés, donc s'ils meurent, on ne peut pas récupérer les données dessus. Par ailleurs, ces dispositifs-là, dès lors que vous les connectez à un autre appareil, la validation que l'on a pu faire du bon état et de l'absence de présence de virus tombe et est caduque. Donc, pas d'utilisation pour venir se transmettre des données d'un ordinateur à un autre sur ce type de dispositifs.

Sur votre question, ce qui est écrit dans la charte informatique, c'est que les demandes de dérogation sur l'utilisation des clés sont à soumettre au MSSI. Nous allons donc prendre la question et on pourra revenir vers vous pour ça. On n'entre pas, dans la charte informatique, dans le détail sur les situations, mais nous pourrons nous assurer de ce qu'est un cas d'usage qui a été jugé fiable.

Aviez-vous d'autres questions ? Je vous propose de passer au recueil de vos avis.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT** : Pour la CFDT, on n'arrive pas à comprendre pourquoi cet outil, qui est déjà utilisé et mis en place, est étendu sur un dispositif encore plus poussé et de traçabilité et de trace, puisque toutes les données utilisateur individuelles sont déjà connues, quand vous voulez les collecter. Ça peut déjà se faire à travers tous les outils existants.

Les centraliser pour que, en appuyant sur un bouton dans NEXTHINK, vous l'ayez de façon instantanée et immédiate sans faire trop de recherche, on ne comprend pas où vous voulez en venir, à part mieux fliquer les agents. On rejoint un peu la crainte émise par la CFTC à savoir que si les salariés ne sont pas bien au courant ni bien avertis, il y aura des risques, par méconnaissance, par le fait d'être non informé, de mauvaise utilisation d'outils mis à leur disposition sans savoir que certains sont interdits. Donc, pour ces raisons, ce sera un avis contre, défavorable.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci. La CFTC ?

**M. ROUCHAUD, CFTC :** La CFTC comprend les enjeux sécuritaires. Cependant, nous avons des interrogations sur les suites disciplinaires que pourrait engendrer un tel outil. En conséquence, ce sera une prise d'acte.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci. FO ?

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Pour les mêmes raisons que Madame RODRIGUES-MARTINS, on considère que c'est un mouchard, même si le mouchard n'évolue pas vraiment, on ne peut pas cautionner ce genre de logiciels. Vous dites que c'est juste pour la sécurité, mais nous avons déjà eu des cas de mesures disciplinaires pour des agents qui s'étaient connectés alors qu'ils ne devraient pas, qui ont fait des choses qu'ils ne devraient pas.

On constate donc qu'il n'y a pas de communication prévue, en tout cas pas sur le calendrier, qu'il y a des éléments qui ne sont pas exhaustifs comme une liste des sites web interdits. Pour toutes ces raisons, je crois que je l'ai déjà dit, on vote contre.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Nous avons donc un avis défavorable à l'unanimité. Merci, Benoît.

## **Point 7 : Travaux de modification de l'entrée du CMS de Choisy-le-Roi – Avis**

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Je vous propose de passer au point suivant qui concerne les travaux de modification de l'entrée du CMS de Choisy-le-Roi que je vais avoir le plaisir de vous présenter moi-même.

Il s'agit de travaux de rénovation de la porte d'entrée et d'installation d'une grille rétractable pour améliorer, d'une part, l'accessibilité au site puisque nous avions aujourd'hui un accès par porte battante qui était problématique pour les personnes à mobilité réduite. Nous avons également une amélioration de la sécurité du site. La porte était vétuste et donc elle avait pu, par moments, poser des problèmes pour se fermer. Donc, non seulement on la change, mais on double avec l'installation d'un rideau de sécurité. Enfin, un objectif aussi d'amélioration du confort thermique des usagers par une porte automatique qui, comme son nom l'indique, se fermera automatiquement après chaque passage, ce qui n'était pas le cas de la précédente, si j'ai bien compris la problématique.

Simplement, vous rappeler que ce sont des travaux qui font l'objet d'un financement par le national ; ce sont des financements au cas par cas. Je ne vais pas vous reprendre tout ce qui est

planning, contenu, etc. On est sur des choses qui sont assez classiques en matière de réalisation de travaux, mais je vous propose de passer à vos questions éventuelles.

Madame RODRIGUES-MARTINS.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Concernant l'impact RH. Il est indiqué que sur la totalité des 21 agents représentant 15 ETP, ils seront affectés provisoirement au centre de Saint-Maur, certainement pour certains, pas la totalité, et d'autres, les agents administratifs, au siège. Quelle est la répartition exacte entre ceux qui iront à Saint-Maur et ceux qui seront rattachés administrativement au siège ? De plus, il est indiqué qu'une souplesse particulière sera accordée pour la prise de congés. Y a-t-il incitation à ce que le personnel prenne ses trois jours de congé lors de la fermeture du CMS de Choisy ?

Ensuite, autre question, concernant la communication auprès des assurés. Vous dites qu'il y aura une communication en amont, par affichage dans le centre et mention sur la page Doctolib. Y a-t-il un autre moyen ? Puisque c'est quand même la mairie de Choisy qui est impactée par rapport aux locaux qui nous sont prêtés, va-t-elle aussi participer à la communication ?

Quand va démarrer la communication en amont ? Si les travaux commencent le 12 novembre, est-ce que la communication va démarrer quinze jours avant ? Une semaine avant ? Ou bien vous y prenez-vous dès maintenant, après l'Assemblée plénière ?

Au niveau du calendrier. Vous mentionnez pour les débuts et fins de travaux : STM. Je suppose que c'est le nom du prestataire qui va réaliser les travaux. Que signifie STM, s'il vous plaît ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** C'est Service Travaux et Maintenance. C'est une coquille qui a échappé à ma vigilance, mes excuses. On essaie d'éviter les acronymes.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Au-dessus, j'ai vu Direction, en dessous STM. Je me suis dit mince. D'accord. Le service travaux et maintenance, c'est vraiment les agents de chez Monsieur DA SILVA qui vont intervenir ? Ce n'est pas un prestataire externe spécialisé dans les rideaux, etc. ? C'est ça que je ne comprends pas.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci. Monsieur ROUCHAUD.

**M. ROUCHAUD, CFTC :** Juste pour information. Est-ce que l'installation d'un rideau électrique a été motivée par des dégradations précédentes des portes actuelles ? Les portes actuelles ont-elles déjà été forcées ? Y a-t-il eu des intrusions ? Avez-vous des précisions à ce niveau-là ?

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

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Merci. C'est dommage, sur les visuels, on ne se rend pas trop compte de ce que c'est.

Plus sérieusement, amélioration de la qualité de l'accès piéton pour les assurés et les agents. Mais au CMS, on ne reçoit pas que des assurés, on reçoit des patients qui ne sont pas assurés. C'est bien les patients en fait ? D'accord. Je ne sais pas, ça m'avait paru bizarre. Très bien. Il n'y a pas d'autre question en l'état et c'est une bonne chose.

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

Je vais remonter. Merci, Monsieur GIAMBIAGGI, pour cet avis.

Non, il n'y a pas eu de dégradation. En revanche, je vous l'indique, nous avons eu des problématiques de dysfonctionnements sur l'ancienne porte qui, à chaque fois, nécessite des opérations de sécurisation en urgence. On sait que les dysfonctionnements sont toujours possibles, donc on préfère installer, par mesure de sécurité, ce rideau pour pouvoir permettre, le cas échéant, en cas de dysfonctionnement, de venir sécuriser le centre. Il s'agit donc d'une mesure de prévention.

Qui intervient ? En effet, il y a bien un prestataire externe. Après, comme le service est fait par le service travaux maintenance, c'est pour ça que ce sont eux qui sont identifiés dans le rétro planning, mais c'est bien un prestataire externe qui intervient pour la pose de la porte. Et pour votre parfaite information, nous avons prévu trois jours, mais normalement, ce sera fait en deux jours, ce qui laisse le temps de finir le chantier, nettoyer, etc. On va soigner tout ça.

Sur la communication. Assez classiquement, on fait toujours par affichage Doctolib. La participation de la mairie, je laisse Sébastien répondre.

**M. ARNAUD, Direction :** Systématiquement, on leur donne l'information et on a un rendez-vous prévu avec eux au mois d'octobre pour faire un point qui est plus large que les simples travaux, qui est un point d'activité. On leur donne toujours l'information et la date des travaux. Libre à eux de relayer, s'ils le souhaitent, par les canaux municipaux.

Sur les dates, je ne suis pas certain qu'on ait encore déterminé. Je pense que ça se fait quinze jours avant au moins, je ne sais pas si on anticipera plus. Nous n'avons pas une grosse période de fermeture, je pense donc que ce sera à minima quinze jours avant.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Sur la ventilation au niveau des équipes. D'une façon générale, on est sur une période de trois jours. Donc, les agents qui souhaitent poser des congés sur cette période, comme on l'indique dans la note, on accueillera favorablement leur souhait. Pour autant, bien sûr, il n'y a pas d'obligation à poser des congés. Du coup, en fonction des situations des personnes, elles seront plutôt relayées vers le site de Saint-Maur. Nous avons pris le soin que les travaux soient achevés sur le site de Saint-Maur, comme vous l'avez vu, en termes de timing, puisque nous avons aussi une série de travaux sur Saint-Maur ou sur le siège.

**M. ARNAUD, Direction :** En premier lieu, on va d'abord voir les gens qui sont en congé ou qui souhaitent être en congé et on va valider les congés. En second lieu, on va regarder les types de professionnels à repositionner. Tout ce qui est secrétaires médicales, etc., ça peut être repositionné sur Saint-Maur. Tout ce qui est assistantes dentaires peut aussi être repositionné sur Saint-Maur. Après, par défaut, les autres personnels qui souhaiteraient continuer à travailler, mais qui ne peuvent pas être repositionnés sur Saint-Maur, parce qu'il n'y a pas de places suffisantes en lien avec l'activité de Saint-Maur, seront positionnés au siège. Ce sera donc par défaut.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Y avait-il d'autres questions ? Monsieur GIAMBIAGGI.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Ce n'est pas précisé, la porte automatique est en métal ? C'est le petit visuel là ? Ça, c'est la photo de la porte automatique ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Ce n'est pas une photo, c'est un dessin.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Oui, c'est un croquis.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** C'est un extrait, comme ça ne vous aura pas échappé, du catalogue du prestataire. Je ne suis pas allée sur les matériaux, mais il me semble qu'elle est en verre et en métal. Je tâcherai d'être plus précise la prochaine fois. En ce moment, dans les huisseries, on pose systématiquement des huisseries en aluminium. Après, la partie verre a vocation à préserver la luminosité dans le site et bien entendu, on s'oriente sur du double vitrage pour des raisons d'isolation évidente ; le confort thermique est recherché.

Madame LECONTE.

**Mme LECONTE, CFDT :** Je souhaite avoir de plus amples informations sur les agents et les conditions d'accompagnement. Par exemple, pour le manipulateur radio, à ma connaissance, il n'y en a pas au CMS de Saint-Maur. Où va-t-il être réaffecté ? Et si les vacataires ne peuvent pas aller au centre de Saint-Maur, vont-ils être indemnisés ? Comment ça se passe ? Merci.

**M. ARNAUD, Direction :** Pour les vacataires, il y a deux solutions. Soit ils ont pris des congés, soit on applique ce qui est prévu dans leur contrat de travail. C'est-à-dire une rémunération à 50 % sur la période d'absence. Ils sont donc déjà prévenus en amont. Ensuite, c'est l'indemnisation possible à hauteur de 50 %, donc contrat de travail.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Et les conditions d'accompagnement du manipulateur radio ?

**M. ARNAUD, Direction :** Je confirme qu'il n'y a pas d'activité radio ailleurs qu'à Choisy. Donc, c'est simple, soit ils sont en congé, soit on applique le contrat de travail avec l'indemnisation à moitié.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Avez-vous d'autres questions ? Non. Je vous propose de passer au recueil de vos avis. Pour la CFDT ?

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Pour ce qui est de la CFDT, ce sera un avis favorable, bien sûr. Il n'y a pas longtemps, j'ai été à Choisy et effectivement, la porte est vétuste et a vraiment besoin d'être changée, ne serait-ce pour tout ce qui a été énuméré dans le contexte. Et nous en avions déjà parlé en CSSCT aussi.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci. Pour la CFTC ?

**Mme GUELAI, CFTC :** Pour la CFTC aussi ce sera un avis favorable.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci. Pour FO ?

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Force ouvrière vote pour.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci. Nous avons un avis favorable à l'unanimité. Une petite précision.

**M. ARNAUD, Direction :** Je vous ai dit une bêtise sur le manip radio. Il n'est pas vacataire, il a un contrat de salarié chez nous. Il sera donc d'office repositionné au siège, parce qu'il n'y a pas d'activité pour lui à Saint-Maur. Il entrera donc dans la catégorie des salariés. Il faut ensuite voir si, en termes de charge de travail, des comptes rendus ou autres peuvent être différés dans le temps pour pouvoir occuper ces journées-là. En tout cas, s'il ne prend pas de congés, il sera repositionné au siège.

Ce que je vous ai dit, la clause sur les 50 % d'indemnisation, c'est vraiment sur les contrats vacataires.

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

## **Point 8 : Travaux d'isolation et d'étanchéité des toitures des sites de Mont-Mesly et Champigny — Avis**

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Je vous propose de passer au point suivant qui concerne les travaux d'isolation et d'étanchéité des toitures des sites de Mont-Mesly et de Champigny.

En termes de contexte, j'imagine que vous le savez, dans le cadre des schémas directeurs immobilier, quand on est amené à se projeter, on identifie tous les travaux de nature un peu obligatoire d'entretien des bâtiments. On avait donc bien identifié qu'il y avait la réfection des toitures de ces deux sites qui était à planifier sur cette année, sinon nous encourions des risques d'infiltration.

Dans ce cadre-là et dans le cadre aussi de notre plan de sobriété énergétique, nous avons sollicité la Caisse nationale pour obtenir un financement exceptionnel de leur part et nous permettre, par la même occasion, de réaliser l'isolation des toitures. En effet, on le sait, c'est une source de perte d'énergie importante dans les bâtiments et cela nous semblait dommage de travailler sur les toitures de ces deux sites sans finaliser tout ce que nous avions pu commencer à entreprendre.

Nous sommes donc très heureux d'avoir eu cette autorisation de financement. Nous sommes sur une planification de travaux qui s'étalent sur une durée relativement longue, puisque c'est deux et trois mois. C'est une prestation un peu longue parce qu'il y a des temps de séchage, etc. On est sur des travaux qui ne viendront pas impacter l'activité des agences d'accueil dans la mesure où les prestataires géreront de manière externe l'accès à ces toitures. Ça ne perturbera donc normalement pas le flux des visiteurs. On s'attend à de petites nuisances sonores ponctuelles, pas importantes, on n'est pas sur des activités de percement fortes, etc., dans ce que nous avons eu en termes de description de travaux. Tous ces éléments-là font qu'il n'est pas souhaitable de fermer les sites pendant la réalisation de ces travaux.

Voilà ce que je pouvais vous en dire en termes de contexte. Et je suis bien sûr à votre disposition pour toutes questions précises. Madame RODRIGUES-MARTINS.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Première question, au niveau des descriptifs des travaux. Vous indiquez que les travaux de réfection vont permettre d'améliorer l'étanchéité et l'isolation des bâtiments, mais qu'à ce titre, pendant les travaux, c'est une patine provisoire qui sera déposée. Pourquoi provisoire et pas définitive ? À quoi ça va servir si ce n'est pas définitif et que l'on doive refaire ça dans deux ans ? Peut-on m'expliquer ce qu'est la platine provisoire si on ne cherche pas à isoler et rendre les terrasses étanches de manière définitive ?

Ensuite, on a vu les mêmes phrases dans le précédent projet de travaux du CMS de Choisy. Au niveau de l'impact environnemental, vous répétez tout le temps la même chose. Il s'agit là de travaux lourds quand même, avec cinq semaines sur Champigny, deux mois sur le Mont-Mesly.

Sur les traitements de déchets, pouvez-vous être un peu plus dans le détail et fournir plus de détails ? Parce que si c'est juste une benne qui va être mise à disposition pour se débarrasser du surplus, mais s'il y a vraiment des déchets à traiter via un circuit spécifique, que vous avez certainement dû avoir dans le cahier des charges des travaux, pourrait-on en avoir connaissance s'il vous plaît.

Ce sera tout.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci. Y avait-il d'autres questions ? Monsieur GIAMBIAGGI.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** J'avais la même question sur la platine provisoire, savoir ce que c'était.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** J'ai une réponse.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Donc, si j'ai bien compris, il ne va y avoir aucune fermeture des sites, vous allez juste sécuriser le tout. D'accord. N'y aurait-il pas de risque d'infiltration d'eau pendant les travaux ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** C'est là que la platine provisoire intervient.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** La platine provisoire, c'est quoi ? Si on sait ce qu'est la platine déjà, ça avance bien.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Ce que je peux confirmer, c'est que les travaux que l'on réalise, vu le coût, n'ont rien de provisoires. Il s'agit bien de travaux définitifs. Nous sommes bien sur de l'étanchéité et d'isolation durables du bâtiment. En revanche, effectivement, la durée des travaux et la période de l'année font que le risque de pluie pendant la durée des travaux est très probable. Du coup, la pratique, lorsque l'on est sur des étanchéités de toiture, c'est bien entendu que l'entreprise prestataire sécurise le chantier par ce que l'on appelle une platine provisoire qui, je pense, est une bâche ou un genre de bâche. Une protection, ce n'est peut-être pas une bâche, mais l'objectif est d'éviter qu'il y ait des infiltrations et des dégâts sur notre site pendant la durée des travaux, ce qui serait quand même dommage.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Donc, pour ma bonne compréhension, au fur et à mesure que les travaux d'étanchéité et d'isolation définitives avancent, ils retirent cette platine provisoire, ils la décalent ? Ok.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Vous dépasserez mon champ de compétences. Je ne sais pas s'ils font tout d'un coup, si c'est une grande platine ou si c'est une petite platine qu'ils décalent. En tout cas, on a bien une opération d'arrachage de l'ancienne isolation. Il y a également des activités autour de la plomberie en termes de raccordement. C'est ça qui est susceptible de faire du bruit parce que l'on va scier des tuyaux, mais c'est très ponctuel. Et pendant le temps où l'étanchéité est arrachée et où on va poser l'isolation puis la nouvelle étanchéité, on aura bien sûr cette platine provisoire qui viendra préserver le chantier.

La deuxième question que vous aviez, Madame RODRIGUES-MARTINS, sur l'impact environnemental. En effet, nous ne faisons pas très original, vous m'en excuserez, sur les mentions, surtout quand il y a plusieurs notes travaux sur une même assemblée plénière. De quoi s'agit-il en matière de traitement des déchets ? On s'assure d'éviter que nos prestataires ne déposent pas ça sur des décharges sauvages. Parce que bien entendu, quand ce sont des

professionnels, tous les matériaux qu'ils déposent doivent faire l'objet de dépose, selon la catégorie de matériaux, en recyclage, matériaux spéciaux, etc. Donc, à cette occasion-là, ils reçoivent des bons de prise en charge des travaux que nous sommes habilités à demander à vérifier. Il s'agit d'un point de vigilance importante parce qu'on sait qu'en matière de travaux publics, ça peut-être une pratique pour se créer des marges.

Nous avons bien sûr l'assurance au niveau du choix des prestataires qu'ils s'engagent à faire ce traitement des déchets. Et ce n'est pas qu'un engagement, on peut demander à se voir remettre par exemple les bons de déchets ou bordereaux de déchets. Disons que c'est quelque chose qui atteste, de la part de la déchetterie, qu'ils ont bien déposé telle quantité de matériaux, etc. C'est important, ce n'est pas neutre parce que c'est vraiment un facteur de pollution. Surtout quand on est sur des choses bitumées, on ne veut pas que ça vienne polluer.

Ensuite, sur le reste, nous sommes vigilants à ce que les prestataires respectent, dans les matériaux qu'ils utilisent, les normes environnementales de matériaux. Ce sont des points de vigilance que l'on a systématiquement, que l'on fasse appel à des appels d'offres ou à des prestataires en particulier. On a cette volonté de pouvoir avoir, par nos projets, des impacts environnementaux aussi neutres que possible.

Y avait-il d'autres questions ? Madame RODRIGUES-MARTINS.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Justement par rapport à votre préambule du contexte. Vous avez indiqué que vous avez sollicité une aide de financement sur ce projet au niveau de la CNAM. Sauf si vous l'avez dit et que je n'ai pas entendu, excusez-moi, à quelle hauteur la CNAM va-t-elle financer ? Parce que vous nous dites que les travaux pour Mont-Mesly, c'est 145 000 et 100 000 pour Champigny. Ce qui nous fait un total de 245 000. Donc, l'aide de financement demandée va couvrir à quelle hauteur ce coût, s'il vous plaît ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** D'autres questions ? La réponse est la totalité. On a demandé la totalité et on l'a eue. Ça veut donc dire que ça vient en complément de l'enveloppe IAO, investissements autres objets, de la Caisse. Ce sont des choses dont nous sommes très contents parce que ça témoigne d'une grande confiance de la Caisse nationale dans les projets que nous menons en matière de rénovation. J'avais déjà été amenée à vous le dire, nous avons déjà obtenu beaucoup de financements de leur part dans cette rénovation des accueils. Tout ça avait été inscrit dans notre SDIL. L'objectif, c'est d'arriver sur des niveaux de performance qui soient si ce n'est égal au moins similaires à ce que l'on a ici sur le Cristolien en termes d'isolation. Nous sommes donc très contents d'avoir cette confiance de la Caisse nationale et ce financement sur ces objectifs-là, sans quoi nous ne serions pas en mesure de mener l'ensemble de ces travaux ; on devrait les étaler beaucoup plus dans le temps.

Voilà. Nous avons donc à cœur d'essayer de respecter aussi nos timings, etc., pour pouvoir continuer à bénéficier de cette confiance. Avez-vous d'autres questions ? Je vous propose de passer au recueil de vos avis.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Pour la CFDT ce sera un avis favorable. Ça ne peut être que mieux d'être à l'abri et que ce soit bien isolé, bien étanche. Pour tout le monde, la planète et nos agents qui y travaillent, notre public que l'on accueille.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci. Pour la CFTC ?

**Mme LEBERNADY, CFTC :** Pour la CFTC, ce sera un avis favorable.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Pour FO ?

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Force ouvrière vote pour.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Nous avons donc un avis favorable à l'unanimité, je vous en remercie.

## Point 9 : Cession du site de Charenton-le-Pont – avis

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Cession du site de Charenton. Je suis bien heureuse de revenir enfin vers vous pour cette cession de site. Certains s'étaient d'ailleurs inquiétés de cette absence de retour. Nous avons mis en vente le site de Charenton en début d'année. Nous avons, comme systématiquement dans les ventes, requis l'avis des domaines sur la valeur du bien. Cette estimation de la part des domaines est que le bien vaut 2 400 000 euros. Nous avions, comme pour Boissy, fait appel à l'expertise de l'UCANSS en matière immobilière, qui ont un expert qui peut nous aider à évaluer aussi les biens. Il nous a indiqué à cette occasion que le bien pouvait être mis en vente jusqu'à 2 510 000 euros. Nous étions donc assez proches de la valeur des domaines, mais ça pouvait permettre de conserver une petite marge de négociation dans le cadre de la mise en vente.

C'est donc ce que nous avions fait. Nous avions retenu leur avis et le bien a été mis en vente sur ce montant-là. Pour votre complète information, nous avons eu sur la période une dizaine de visites, une dizaine d'entreprises ; certaines ont visité le site plusieurs fois. Et nous avons reçu, avant cette offre-là, trois offres qui étaient inférieures à la valeur des domaines, et qui n'ont pas fait l'objet de contre-offre lorsque nous avons décliné ces offres.

Nous venons de recevoir, tout juste à temps pour cette assemblée plénière, une offre de 2 430 000 euros qui est supérieure à l'estimation des domaines, quoique inférieure à notre prix de vente. C'est une offre qui nous semble aujourd'hui adaptée, d'une part par rapport à la conjoncture un peu compliquée du marché immobilier des bureaux. Notre intérêt, qui est bien sûr de conclure rapidement la vente, tant pour limiter les risques d'occupation illégale que pour limiter les frais d'entretien et de maintenance du bâtiment. Enfin, nous la jugeons acceptable parce qu'elle se situe à un niveau supérieur à la valeur des domaines.

Sur la suite, après avoir requis l'avis de cette instance, nous allons présenter ces éléments au conseil, afin de pouvoir ensuite enchaîner sur les opérations de signature à proprement parler.

Avez-vous des questions ? Madame SKOLUDEK.

**Mme SKOLUDEK, CGT-FO :** Pouvez-vous nous rappeler à quelle date vous aviez mis en vente le bien de Charenton, s'il vous plaît ? Et qui est l'acheteur ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Monsieur ROUCHAUD ?

**M. ROUCHAUD, CFTC :** Sur le montant de la vente. Je pense que l'intégralité de la vente ira à la CNAM. Est-ce qu'une petite partie sera rétribuée à la CPAM du Val-de-Marne ? Ce serait bien quand même.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci. Monsieur GIAMBIAGGI, puis Madame RODRIGUES-MARTINS.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** En effet, parce que si les 2 430 000 euros vont à la CNAM, c'est quand même bien de nous donner un peu d'argent pour étanchéifier les agences Ameli. En fait, on avait calculé que ça permettait de donner une prime de 2 000 euros à chaque agent de la Caisse. Donc, c'est dommage.

On rappelle quand même que ce site avait été envisagé pour l'activité de distribution des cartes AME. C'est une bonne chose de céder ce site, puisqu'on ne l'utilise plus. Donc, tant mieux.

Et en effet, ce serait bien de savoir qui achète.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci. Madame RODRIGUES-MARTINS ?

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Concernant le diagnostic de performance énergétique. Apparemment, celui-ci s'est bien passé puisqu'il confirme la sécurité de la propriété. Donc, pourquoi n'a-t-on été noté que B et pas A ? Ça veut dire qu'il y a quand même un petit couic, certainement dû à la vétusté de quelque part. Pourrait-on avoir, suite à ce diagnostic, pas le compte rendu, mais l'explication par rapport au fait que nous n'ayons pas eu mieux comme note, puisque nous sommes très proches du A ; c'est déjà pas mal B.

Concernant la proposition d'achat. Sur les 2 430 000 euros que l'acheteur va donner comme argent, il y a donc un bénéfice de 30 000 euros par rapport à l'estimation initiale. La question est la suivante : est-ce que tout cet argent va être récupéré et redistribué pour la CNAM ? Ou est-ce que nous, à la CPAM, on pourrait en conserver une partie pour notre fonctionnement interne et peut-être investir sur certaines autres petites choses, comme le prochain point de l'ordre du jour. Par exemple, sur des projets d'accès, d'extensibilité ou d'amélioration des conditions de travail comme aux Gémeaux où ils attendent la clim et pas mal de choses ? Est-on obligé de donner la totalité des sous à la CNAM ou pas ?

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

La date de mise en vente exacte, je ne l'ai pas. Mais si vous vous rappelez, nous avions eu des soucis de fuites, d'inondations, avec des problèmes de clarification entre horizontal et vertical, j'ai oublié le terme. Bref, nous ne savions pas qui devait prendre en charge ces travaux. Ça a été clarifié, nous avons donc pu mettre en vente le site en janvier, en début d'année. C'est-à-dire que ça correspond à peu près au moment où nous avons été amenés à commencer à communiquer sur cette mise en vente.

Notre notaire nous a aussi envoyé quelques documents et ensuite, nous avons publié l'annonce dans un deuxième temps sur les sites grand public. Nous avions vidé en mars 2023. L'objectif était de vendre au deuxième semestre 2023, mais nous avons eu cette problématique de fuites qui nous semblait devoir être réglée avant de pouvoir faire visiter l'immeuble et mettre en vente.

L'acheteur, c'est un fonds d'investissement. Je ne sais pas quel est le terme, c'est une entreprise d'investissements immobiliers en matière de bureaux. Ils font donc ça de manière assez pérenne et ils se sont montrés intéressés par notre site. Nous avions des profils très diversifiés dans ceux qui venaient voir le site, mais c'est vrai qu'en matière d'immeubles de bureaux, c'est souvent ce type de profils.

Sur la question de l'argent. En effet, la totalité du montant de la vente remonte à la Caisse nationale. Mais c'est aussi grâce à ces ventes – que l'on est assez fier de réaliser en plus au-dessus de la valeur des domaines, parce que ça vient alimenter l'Assurance maladie – que nous sommes ensuite soutenus par la Caisse nationale dans le cadre des projets de rénovation de nos sites, comme je le disais tout à l'heure. Ils ne sont pas obligés, ils pourraient très bien prendre en charge la totalité de la remontée, il n'y a pas de péréquation entre le niveau de montant que l'on fait remonter et leur niveau de financement. Nous avons la chance, dans cet organisme, d'être plutôt bien accompagnés sur tous les projets que nous présentons. Si vous vous en rappelez, les projets de rénovation des accueils menés sur les deux dernières années étaient tous des projets en matière de réagencement et de sobriété énergétique et d'isolation et ils ont tous été accompagnés par la Caisse nationale.

Donc, c'est parce que nous faisons aussi remonter ces éléments-là d'estimation dans notre SDIL que la Caisse nationale nous met à disposition les moyens de mener nos projets.

Pourquoi est-ce noté B ? Je n'ai pas le guide sous les yeux, mais ce n'est pas mal B, c'est difficile déjà. Ça m'a même étonné parce que ça reste un bâtiment des années 1980. Je m'attendais à pire en termes de notation. On a pris comme ça, on était plutôt content en termes d'argumentation de vente. Mais c'est vrai que ce n'est pas ce qui se fait de mieux en termes de bâtiments puisque maintenant, les normes d'isolation ont quand même été fortement relevées. Je ne peux donc pas, Madame RODRIGUES-MARTINS, répondre dans le détail à votre question, malheureusement.

Aviez-vous d'autres questions ? Madame RODRIGUES-MARTINS.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** En vendant ce site, sur la zone de Maisons-Alfort et de Charenton, il ne nous reste plus aucun point d'accueil pour nos assurés ou bien nous reste-t-il encore quelque chose ? Je n'ai pas eu le temps de chercher et je me suis dit que je poserai la question.

**M. ARNAUD, Direction :** On a une maison France Service.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** C'est pour ça que je n'ai pas trouvé. D'accord.

**M. ARNAUD, Direction :** Nous avons une permanence quand même.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Autre question, concernant la stratégie immobilière 2023-2027 impactant notre caisse. Vous indiquez en dernier axe : pour ajuster nos implantations en fonction des évolutions de notre territoire sur le plan démographique, économique et social. Ça veut dire quoi ? De quoi parle-t-on exactement ? Y aura-t-il d'autres ouvertures de maisons France service en plus ou pas ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Y avait-il d'autres questions ? Cet extrait que vous avez, ce sont des éléments du schéma directeur immobilier local. Je n'ai pas recréé les éléments de contexte à l'occasion de la présentation de cette note. Cet ajustement des implantations, c'est tout simplement le reflet d'une logique, c'est être présent là où les populations ont le plus besoin de nous. Vous l'évoquiez, s'il y avait eu un projet à un moment de positionner des éléments sur Charenton. Ce n'est pas ce qui a été retenu, nous nous sommes donc orientés vers d'autres éléments.

Vous demandez s'il y a d'autres choses. Nous avions évoqué, dans le schéma directeur immobilier, la possibilité à terme, ce n'est pas lié à Charenton, de déplacer l'agence de Thiais vers la ville d'Orly parce que ça nous semble être un bassin de population qu'il est plus important de couvrir. Mais il n'y a pas de lien direct, ce sont des éléments globaux dans le schéma directeur tels que nous les avions anticipés lorsque nous l'avons réalisé en 2023.

Aviez-vous d'autres questions ? Je vous propose de passer au recueil de vos avis.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Pour la CFDT, c'est un lieu que l'on n'utilise plus, il est vide, donc autant qu'on le vende. C'est très bien, ce sera donc un avis favorable, on ne s'y opposera pas. C'est juste dommage que l'on ne puisse pas garder une partie des sous pour notre propre fonctionnement en interne parce que la CFDT avait plein d'idées à vous proposer pour améliorer les choses au niveau des conditions de travail, un peu comme FO, par une prime. Merci.

**M. ROUCHAUD, CFTC :** Pour la CFTC, c'est un vote favorable, c'est plutôt une bonne chose. Et comme l'a dit Madame CASADO-BOLIVAR, l'argent de cette vente servira à accompagner les futurs travaux de nos sites.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Pour FO ?

**Mme SKOLUDEK, CGT-FO :** Pour Force ouvrière, ce sera un vote favorable. Mais effectivement, c'est bien dommage que la CNAM ne reverse pas une partie, vu qu'en plus vous arrivez à faire des ventes au-dessus des estimations. Donc, ils gagnent des sous en plus, c'est donc bien dommage.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci beaucoup. C'est donc un avis favorable à l'unanimité. Je vous propose que l'on fasse la pause et que l'on redémarre à 14 heures. Nous reprendrons avec le point relatif à la bibliothèque nationale et l'intervention d'Alice DUCHER et Céline BROHET.

*La séance est levée reprise à 14 heures.*

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Bonjour, je vous propose que l'on reprenne. Pour la Direction, Céline CASADO-BOLIVAR.

**M. ARNAUD, Direction :** Sébastien ARNAUD.

**Mme DUCHER, Direction :** Alice DUCHER.

**Mme BROHET, Direction :** Céline BROHET pour le RIME.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Pour la CFDT, Christina RODRIGUES-MARTINS suppléante en replacement de Madame Fabienne PERRIOT LE-FUR, la titulaire. Pour cet après-midi, j'excuse nos titulaires : Madame Fabienne PERRIOT LE-FUR, Madame Virginie DUMARCAZ, Madame Nesrine LAHLOU qui ne peut pas être là, ainsi que notre représentante syndicale, Madame Muriel MAMAN.

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

**M. SEREMES, CFTC :** Pour la CFTC, Dominique SEREMES, titulaire. J'excuse Monsieur Marc BOURGEOIS et Madame Julie DOUIS.

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

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

**Mme GUELAI, CFTC :** Christelle GUELAI, représentante syndicale CFTC.

**M. MACIEL, CFTC :** Bonjour, Carlos MACIEL, élu titulaire CFTC.

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

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

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

**Mme TRAORÉ, CGT-FO :** Maimouna TRAORÉ, suppléante Force Ouvrière, en remplacement de Monsieur Edmond MARQUES.

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

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

**Mme SKOLUDEK, CGT-FO :** Elisabeth SKOLUDEK, élue titulaire Force Ouvrière. J'excuse pour cet après-midi Madame IAAICH Halima, Monsieur MARQUES Edmond, Monsieur ALLIGIER, Madame FRAIOUI et Madame HAMMOU Leilla.

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

## **Point 10 : Déploiement du dictionnaire national des compétences – Avis**

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Je vous propose de démarrer cet après-midi avec le point sur le déploiement du dictionnaire national des compétences. Nous avons Alice DUCHER et Céline BROHET qui vont le présenter et répondre à vos questions.

**Mme DUCHER, Direction :** Ce n'est pas notre première séance sur cette thématique. Vous avez déjà eu un premier niveau d'information sur l'économie globale du projet, ce que recouvre le DNC en avril. S'est tenue en juillet une commission avec un représentant par organisation syndicale au cours de laquelle on a pu partager sur les travaux de transposition qui étaient en cours entre les services RH et les directions métier. On a pu partager sur ce qui était envisagé et un certain nombre de filières. À cette occasion, les organisations syndicales ont fait part de certaines suggestions, de certaines observations sur ce qui avait été proposé. Vous verrez que certaines choses ont pu être modifiées à l'issue de cette commission.

Aujourd'hui, on vient vous voir en consultation sur ce point du déploiement du dictionnaire national des compétences. Avec, dans la note, les principes généraux que l'on a retenus pour la transposition, le résultat des travaux de transposition. On l'a matérialisé parce que c'est

compliqué, il y a une centaine d'emplois avant, après, c'est donc assez lourd. Pour que ce soit plus facile à comprendre et pour avoir une vision un peu globale, on vous a mis tout ça sous forme de tableau. Donc, une espèce de table de correspondance où vous voyez les emplois d'avant vers les emplois d'après.

Pour se donner aussi une vision un peu globale, parce que c'est quand même ça l'objectif du DNC, c'est justement de ne pas être dans le micro-truc, mais d'avoir une vision globale, on vous a mis en synthèse, sur une diapo, ce que l'on peut voir comme filière métier et évolution et passerelle possibles entre les nouveaux emplois. Et enfin, vous avez vu dans la note, les modalités et surtout le calendrier prévisionnel de déploiement qui va se faire sur le dernier trimestre 2024 pour ce qui concerne les opérations administratives de paramétrage. Pour ce qui concerne aussi l'information et la notification individuelle des salariés. Pour certains, ça ne va presque pas se voir sur la fiche de paye parce que le libellé de l'emploi n'aura pas changé. Mais pour d'autres, le nom même de l'emploi va changer, il y a donc un petit accompagnement à faire aussi.

Enfin, en amont de la prochaine campagne d'évaluation, il y aura un temps deux sur l'accompagnement et la communication, puisque nous allons nous attacher à toute la question des compétences qui sont évaluées. Il faudra donc bien que l'on prépare cette session, cette campagne d'évaluation qui sera différente de celle que nous avons pu avoir jusqu'à présent puisque les compétences sont libellées de façon vraiment différente.

Voilà ce que je pouvais vous dire en introduction et en synthèse. Nous allons prendre vos questions.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Madame SKOLUDEK.

**Mme SKOLUDEK, CGT-FO :** Parmi les éléments que vous nous avez transmis, nous n'avons pas eu les référentiels DNC pour les familles 4, 6 et 15. J'aurais voulu savoir pour quelle raison ? Est-ce un oubli ?

Ensuite, sur l'annexe 8.3, sur le fichier des transpositions des emplois. J'avais une interrogation parce qu'il y a deux fois le médiateur au sein de la CPAM du Val-de-Marne, mais avec deux niveaux différents. J'aurais donc voulu avoir une explication. Est-ce une coquille ?

Page 3, sur la notification individuelle avec le flyer. Comment sera remise cette notification aux agents qui vont avoir un intitulé d'emploi modifié ? Est-ce que ce sera par mail, par courrier postal ? Si tel est le cas, quel est le coût de l'impression des flyers et de l'envoi postal ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci. D'autres questions ? On est sur le point globalement. On ne reprend pas l'intégralité des documents en commentaire d'introduction, mais allez-y.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** On a une négociation sur la classification qui est en cours. Négociation qui pourrait aboutir entre autres à la création de nouveaux niveaux de classification des niveaux intermédiaires. Pour quelle raison fait-on ça maintenant alors que si ça se trouve, dans deux mois, c'est obsolète ?

Ensuite, quand vous nous aviez présenté à l'origine le projet, je ne sais plus à quelle assemblée plénière, mais il y a déjà plusieurs mois, vous aviez abordé le fait que les jalons donnaient des points, les points étaient additionnés, et la somme des points déterminait le niveau. On a eu des

histoires de points quand même, les jalons, les points, sur 40 ? Ou bien j'ai mal compris et dans ce cas, si vous pouvez réexpliquer. Comment ça se passe avec l'histoire des points ?

La négociation, des emplois sont repérés par l'UCANSS, des emplois sont non repérés. Comment cela s'articule par rapport à votre dictionnaire, s'il vous plaît ?

Quand vous aviez communiqué la note relative à la réorganisation de la PFS à venir, vous aviez dit qu'il y aurait de nouveaux référentiels associés, d'une part aux agents de la PFT, d'autre part aux agents du middle office. Et là, on constate que vous leur donnez des référentiels qui sont déjà existants. C'est-à-dire que les téléconseillers niveau 3 passent conseillers service de l'Assurance maladie, donc le « à distance » disparaît. Est-ce que cela veut dire qu'une fois que vous aurez déterminé les nouveaux référentiels, ça va encore changer ?

Ensuite, il n'y a donc plus de distinction dans les référentiels entre un agent de la PFT future dans ce cas et un agent d'accueil dans la mesure où ils auront exactement les mêmes référentiels. Il va donc y avoir des agents de la PFT qui vont avoir un référentiel et il n'y a pas le mot téléphone dedans, à ma connaissance.

Les techniciens de prestations deviennent gestionnaires de prestations. Franchement, ça la fout mal. J'ai cru comprendre que vous avez entre-temps modifié le libellé de cela, mais je pense que technicien de prestations, c'était bien et on demande que ce soit maintenu technicien de prestations. Puisque vous avez déjà changé le libellé, vous pouvez encore le faire, j'imagine.

Ensuite, les agents du middle office. Pour l'instant, le middle office, il n'y en a pas. C'est-à-dire que là, vous avez mis zéro, donc il n'y en a pas. Et eux par contre, ils ne seront plus ni CSAD ni CSAM, ils seront gestionnaires de prestations et niveau 4. Alors que les ex-techniciens de prestations, nouveaux gestionnaires de prestations et éventuellement repositionnés sur techniciens de prestations – on verra par rapport à vos réponses – eux sont cantonnés au niveau 3. Du coup, quand on regarde le référentiel, on voit vos histoires de compétences, de soft skills – ne pouvez-vous pas mettre autre chose que soft skills ? – avec des jalons grisés. Comment fait-on la différence entre le gestionnaire de prestations de niveau 4 et le gestionnaire de prestations de niveau 3, en dehors de la petite phrase qui dit qu'ils feront des trucs plus complexes ? Ce que j'avais compris, c'est que lorsqu'un référentiel était sur plusieurs niveaux, on voyait clairement quel jalon correspond à quel niveau. Et là, dans les documents que l'on a reçus, on n'a pas eu cette distinction-là. J'ai donc peut-être mal compris aussi ?

Une chose que je voulais dire dès le début, ça induit un peu en erreur. Je vais prendre un exemple, ce sera plus simple. On va prendre les audienciers si je les retrouve. On a quatre agents niveau 5B. Quand on regarde le référentiel actuel, c'est 5B/6. Donc, en fait, vous mettez les niveaux réels, vous ne mettez pas les niveaux officiels qui correspondent au référentiel ? Auquel cas, vous auriez mis 5B/6. Je suis sur la première colonne où vous dites par exemple combien il y a d'audienciers. Il y a donc quatre audienciers qui sont 5B. Ce serait d'ailleurs bien de les passer 6. Là, la correspondance que l'on a, c'est audiencier 5B à 6. C'est compliqué pour nous pour comparer. C'est-à-dire que si vous faites les choses de cette manière, en précisant les niveaux réels des quatre audienciers qui sont tous 5B et que derrière on voit 5B à 6, on se dit : « C'est bien, ça leur ouvre un nouveau niveau », alors que ce n'est pas le cas puisqu'ils ont déjà ce niveau ouvert. Ça complexifie donc la lecture du tableau et l'information n'est pas complète.

Il y avait aussi une phrase sur la note que j'avais mal comprise, page 2, au milieu de la page. « Certaines situations individuelles se trouveront en écart avec la cible affichée par emploi. Par

exemple des salariés qui sont positionnés sur un niveau supérieur à leurs collègues du fait d'une intégration passée et d'une situation individuelle particulière. Ces situations atypiques n'auront pas vocation à ouvrir un référentiel sur un niveau supérieur. » Ça veut dire en fait, si j'ai bien compris, que l'agent considéré garde son niveau alors même que son niveau n'apparaît pas sur le référentiel. C'est bien ça ? D'accord. Et en effet, en regardant, chargé d'études DCF, il est tout seul, il va se reconnaître s'il lit le PV, je pense, il est niveau 6 alors que son référentiel est 5A à 5B. Il y a d'autres cas comme ça, mais comme nous n'avons pas toute l'information.

En fait, ce qui serait bien, c'est que vous nous communiquiez ce tableau-là avec une colonne en plus avec les niveaux théoriques – l'information que je disais que nous n'avions pas – et éventuellement, si c'est possible de l'avoir sous format Excel pour pouvoir faire des filtres. Des camemberts ? Non, des filtres. Vous pensez que je vais faire des camemberts avec les filtres ? On va essayer de faire des camemberts, si vous voulez, Madame DUCHER, on va voir comment on peut faire.

J'ai sans doute d'autres choses à dire. Par exemple, conseiller accompagnement santé. Ça recoupe, parce que j'ai plein de questions liées au fait que les niveaux sont différents d'une colonne à l'autre. Ce serait franchement bien d'avoir ce que je demande parce que pour l'analyser. Sauf à aller chercher 105 référentiels dans Alinéa référentiels emploi c'est juste horrible.

Après, il y a des choses aussi qui ne sont pas cool. Par exemple, le chargé d'études statistiques qui devient assistant statistique. Ce n'est pas cool ça. En l'état, c'est tout, mais j'aurais peut-être d'autres choses à dire.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** J'avais noté Madame HAMMOU, mais je ne suis pas sûre, puis Monsieur ROUCHAUD et Madame RODRIGUES-MARTINS. Madame HAMMOU, vous aviez levé la main ?

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** Oui, mais j'aurais bien voulu que quelqu'un passe avant moi.

**M. ROUCHAUD, CFTC :** Effectivement, je trouve que les annexes ne sont pas très claires. Il y a des situations où l'on ne sait pas trop comment interpréter les tableaux. Je suis sur l'annexe contrôleur prestation par exemple, vous donnez le code emploi, ensuite vous dites « niveau 3-4 ». Qu'est-ce que ça veut dire ? Est-ce que les contrôleurs prestations passent au niveau 4 ? On ne sait pas trop comment lire. Référent technique contrôle prestations, c'est pareil, 5A 5B, est-ce que cela veut dire que certains sont 5A et d'autres 5B ? Ou bien est-ce que ça veut dire qu'ils passent 5B ?

J'aimerais avoir le nombre de profils métier qui étaient assimilés à un niveau N et qui passent N + 1 et combien il y en a ? Par exemple rédacteurs AT niveau 3 qui passent niveau 4. Combien y en a-t-il dans ce cas-là, s'il vous plaît ?

Et comme mon petit camarade Antoine, je pense qu'il aurait été quand même plus sage d'attendre les résultats de la nouvelle classification parce que vous allez peut-être devoir composer avec des niveaux 4B et ça va être compliqué.

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** J'avais une question. Qui a décidé concernant les niveaux ? Certaines catégories d'emploi se retrouvent rétrogradées. Par exemple responsable de proximité, par rapport au référentiel emploi, le poste pouvait aller jusqu'au niveau 6. Et là, en étant responsables d'unité, ils ne peuvent évoluer que vers un 5B. Donc, qui a décidé que sur

certaines catégories d'emploi, le niveau serait rétrogradé. Par exemple, un acheteur niveau 7 passe de 5B à 6. Ça, c'est ma première question.

Deuxième question. Par rapport aux experts techniques, parce que c'est un peu le fourre-tout de tous les services quand ils ont un niveau 5 qui n'est pas manager, ils le mettent en expert technique. Dans le cadre de mon service par exemple, expert technique Direction des prestations, ça deviendrait expert technique prestations. Qui décide ? Parce que je sais qu'il y a deux personnes qui vont changer de référentiel de poste, avec une qui serait sûrement assistant manager et l'autre, je ne sais pas, peut-être référent technique de l'information. Qui décide du changement à l'intérieur du service ? Est-ce la Direction des ressources qui contacte le coordonnateur en lui disant par rapport au profil ou bien est-ce que le coordonnateur prend la peine de contacter les personnes concernées en disant : « Vous, vous êtes expert technique, mais finalement, par rapport à votre fiche de poste, ce serait ça qui vous correspondrait. » Est-ce que l'agent a son mot à dire ? Surtout pas pour des référentiels d'emploi qui coulent de source, comme le changement de tous les techniciens de prestations, mais vraiment les emplois où la personne fait du secrétariat et elle est expert technique. Du coup, y a-t-il une discussion avec l'agent concerné par rapport à ça ?

Pareil, je voulais répondre. Antoine disait tout à l'heure que sur certains référentiels emploi, il y a deux niveaux et comment sait-on que l'on peut atteindre le deuxième niveau. Quand j'ai lu toutes les fiches de poste, par rapport aux familles, c'est un truc bateau qu'on met en dessous. On met : « Vous pouvez atteindre le niveau le plus haut du référentiel emploi si vous faites de la supervision, du tutorat et de l'animation ». Mais c'est écrit ça pour tout en fait. Si la personne est gestionnaire et a fait de la supervision, elle peut faire valoir le fait à son EAEA de dire : « J'ai fait de la supervision, de l'animation et du tutorat, je peux donc atteindre le niveau le plus haut de mon référentiel emploi. » Puisque c'est ce qui est écrit sur chaque fiche de poste, la petite ligne, « vous pouvez atteindre le plus haut niveau si vous avez fait de la supervision, du tutorat et de l'animation. »

La troisième chose, ce n'était pas une question, mais c'était plus pour savoir si c'était vraiment ça pour atteindre le niveau le plus haut du référentiel.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Madame RODRIGUES-MARTINS.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Même observation que mes autres collègues élus. Surtout au niveau de la transposition par rapport à l'existant d'aujourd'hui.

Je prends un autre exemple. Dans la famille numéro 12 gestion et développement des RH. Conseillère formation, c'est niveau 6 aujourd'hui, en transposition ce sera un chargé RH spécialisé qui ne pourra pas aller au-delà du niveau 5. Or, dans le courrier qui sera envoyé à tous les salariés liés à cette transposition, il est indiqué que la Direction précise : « Cette modification n'affecte en aucun cas les missions, la rémunération, votre statut au sein de l'Entreprise. Il s'agit uniquement d'une démarche qui vise à mieux refléter la réalité de votre poste et à renforcer la reconnaissance de vos compétences. » Donc, si actuellement ils sont niveau 6 et qu'ils passent 5B, comment ça va se maintenir au niveau de la rémunération ? Avec la prime différentielle des 105 % ? Comment allez-vous gérer ça financièrement ?

Toujours dans le courrier qui sera envoyé aux agents pour leur annoncer leur nouveau libellé d'emploi. Sur cette transposition, il est marqué aussi qu'il y aura un flyer joint à cette notification. Au niveau des annexes, je ne l'ai pas trouvé. Je voulais donc savoir si ce flyer est

déjà prêt à l'heure actuelle et si oui, pourrait-on en être destinataires parce qu'on aurait peut-être une petite vigilance de vous dire qu'il est bien ou mal fait. Pourrait-on donc en avoir un exemplaire ? Merci.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Je pense que certains éléments de réponse vont permettre de venir éclaircir certains points. Je vous propose donc de faire une première vague de réponses.

**Mme DUCHER, Direction :** Il y a un premier point, qui était une question de Madame SKOLUDEK, sur les familles 4, 6 et 15. Nous n'avons pas d'emploi de la 4, je ne sais même plus quel est le thème, mais nous n'avons pas d'emploi de la 4. La 6 et la 15, ce qui manque, ce sont des référentiels qui n'ont pas encore été livrés par la CNAM.

Ensuite, je reviens sur la question de l'articulation avec la classification, parce que c'est un vrai sujet. Pourquoi présente-t-on ça aujourd'hui et pourquoi a-t-on travaillé dessus ? Comme on vous l'avait dit en avril, on s'est calé sur le calendrier national. Le calendrier national CNAMien plus ou moins articulé avec le calendrier de négos. Concrètement, aujourd'hui, on sait qu'il y a éventuellement peut-être une issue qui pourrait se trouver favorable fin octobre éventuellement. Nous avions prévu ce calendrier, nous avions de toute façon prévu de se revoir à ce moment-là, c'était le calendrier initial, nous nous y sommes donc tenus. Mais effectivement, dans ce qui est du déploiement vraiment, on va attendre de voir ce qui se passe fin octobre, parce que ce ne serait pas sérieux ni cool vis-à-vis des gens si on leur notifiait un nouveau truc pour finalement, comme disait Monsieur ROUCHAUD, avec des inter-niveaux et de devoir tout repositionner. Donc, en termes de calendrier, on a déjà fait un premier travail qui honnêtement était un très gros travail, qui de toute façon aurait dû être fait. Ce travail de réétude de l'existant, etc., n'est de toute façon pas perdu, donc ce n'est pas grave, ce n'est pas perdu, c'est juste fait en avance de phase. Mais en effet, peut-être que les repositionnements de niveaux vont devoir évoluer au regard d'une éventuelle évolution de la classification.

La mesure que l'on prend, et que nous n'avions pas prise il y a dix jours lorsque nous avons envoyé les docs, parce que nous n'avions pas le même degré d'information ou d'optimisme sur la fin octobre, à l'heure où l'on se parle aujourd'hui, on ne déployera rien avant fin octobre. Si d'aventure, on devait avoir à refaire le travail pour recoller à de nouveaux niveaux et que ce serait favorable aux salariés, ce serait une bonne nouvelle et tant pis pour le travail à refaire. Ce n'est pas grave et tant mieux, si on doit refaire le boulot, tant mieux.

Ça, c'est la réponse sur la classification.

Ensuite, sur l'impact. Il y a eu une question sur combien de personnes passaient à un niveau supérieur ? Qui décide qu'un emploi est rétrogradé ? Il y a eu des questions de cette nature-là. Je globalise le sujet pour vous dire qu'il n'y a pas d'évolution majeure sur les emplois. Il y a des changements de nom, des précisions et certaines modifications sur les compétences, mais grossièrement, un emploi qui était niveau 3 reste niveau 3. Nous n'avons pas profité du dictionnaire des compétences, surtout avec la classification en cours de travail, pour faire des mesures d'ordre général en disant : « Non, maintenant, les managers de proximité sont niveau 7. » Il n'y a donc pas de changement dans ce sens-là, il n'y a pas de niveau que l'on a surclassé à l'occasion de ce dictionnaire des compétences.

Par contre, ce qu'il y a, c'est qu'aujourd'hui, il y a un certain nombre d'emplois – dont celui qui a été cité tout à l'heure par Monsieur GIAMBIAGGI et celui qui a été cité par Madame

RODRIGUES-MARTINS – qui s'étalement sur un nombre important de niveaux. Et ce nombre important de niveaux, déjà ça pose des difficultés parce qu'il y a quand même un moment où on ne peut pas être à quatre niveaux sur le même emploi, ça n'a pas de sens. C'est normal de ne pas exiger la même chose de quelqu'un qui est niveau 5A de quelqu'un qui est niveau 7. Et il n'est pas question de rétrograder ces personnes-là. Donc, quelqu'un qui occupe aujourd'hui un emploi niveau 6, qui demain dans l'affichage cible n'existe plus niveau 6, il va quand même être rattaché à l'emploi qu'il occupe, parce qu'il l'occupe et il va rester niveau 6. Mais dans ce qui sera affiché dans l'Entreprise en termes de parcours d'évolution, en termes de possibilité de pic dans le cadre de la politique de rémunération et des choses comme ça, ce niveau-là, qui est l'exception, ne sera pas ouvert. C'est ça que ça veut dire.

Mais je vous confirme, pas d'inquiétude, pas d'impact sur la rémunération des personnes. Les personnes sont dans la situation dans laquelle elles sont pour des raisons qui leur sont propres. Aujourd'hui, je considère qu'un conseiller RH, 5A 5B, c'est bien. Niveau 6, c'est un niveau de responsabilité dans l'Entreprise qui n'est pas celui d'un conseiller RH, pour reprendre l'exemple que vous avez évoqué.

Donc, aucun métier ne passe d'un niveau à un niveau supérieur. Tous les métiers restent sur les niveaux sur lesquels ils sont, sauf qu'il peut y avoir des articulations différentes. Je vais reprendre les exemples de Monsieur GIAMBIAGGI qui disait : « Finalement, que deviennent les niveaux 4 des prestations ? » C'est un peu cette question qui était posée. En fait, là où aujourd'hui, vous avez un technicien de prestations qui est ouvert sur un niveau 3-4, demain, il va y avoir le gestionnaire ou technicien – nous verrons à l'issue de cette consultation ce qui est retenu en définitive, le gestionnaire ou technicien de prestations – qui est niveau 3. Ce niveau 3 va avoir plusieurs options d'évolution dans l'Entreprise. Soit il peut devenir un référent technique, c'est-à-dire qu'il va se spécialiser. Je suis technicien de prestations sur les PE par exemple, je vais devenir référent technique sur les PE. Il y a un emploi de niveau 4 qui s'appelle référent technique. Il y a donc la possibilité de devenir niveau 4 référent technique. Ensuite, il y a une autre possibilité qui est de dire : « J'ai envie de développer plus mon aspect relation clients, et dans ce cas-là, je vais aller au middle office. » Et le middle office, cet emploi de gestionnaire prestations ou technicien, est partagé entre des secteurs d'activité. C'est-à-dire que le niveau 3, c'est le niveau 3 de prestations et le niveau 4, c'est je suis sur des prestations, mais pas sur un champ spécialisé et avec une dimension relation clients un peu plus large. C'est ça.

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** J'ai un problème avec la personne qui occupe un poste de niveau 6 par exemple alors que sur le référentiel emploi, c'est 5B. Ok, ça ne pose pas de problème, elle reste dans l'organisme, elle aura sa paye, elle garde son niveau. Si la personne reste dans l'organisme, mais va à Paris, ça se passe comment ? Du coup, elle va être lésée, parce qu'elle va dire « Je suis niveau 6 ». Je prends mon exemple, je suis enquêteur et je suis niveau 6 par exemple – je me le souhaite, mais ça n'arrivera pas parce que ça s'arrête au 5B – je postule à une autre caisse en disant : « J'avais mon niveau 6 ». Et ils me disent : « Non, excusez-nous, mais ça s'arrête au 5B. » C'est pour ça que ce que je suis en train de dire, c'est que ça pose problème au cas où la personne postule ailleurs pour son référentiel emploi et que le référentiel emploi ailleurs est en dessous. Je ne sais pas si vous comprenez ?

**Mme DUCHER, Direction :** Je vous comprends très bien et précisément, les niveaux qui sont en inadéquation avec la réalité des emplois occupés, c'est précisément un frein à la mobilité. En fait, ce que vous décrivez là, ça existe déjà et plus votre niveau est élevé – et c'est vrai sur

tout et même les agents de direction – moins vous pouvez bouger parce que plus vous avez à perdre. Donc, moins vous avez d'emplois qui correspondent à ce que vous faites, etc. Donc, au contraire, le fait de ne pas avoir d'emplois qui sont sur un nombre incalculable de niveaux, c'est plutôt un levier de mobilité. Parce que quand vous êtes niveau 6, vous n'avez pas envie de perdre votre niveau 6. Sauf que personne n'est conseiller RH niveau 6, nulle part. Jamais vous allez aller en province et être conseiller RH niveau 6. En province, le niveau 6, c'est le responsable de toutes les prestations de la caisse. Donc, il faut se remettre dans le scope. C'est quelque chose de national qui a vocation à permettre les mobilités vers la province. Et Dieu sait qu'en ce moment, les mobilités vers la province, il y en a beaucoup depuis quelques années ; il y a des souhaits de mobilité. Et il faut bien avoir en tête aussi que plus vous êtes sur des niveaux élevés, plus c'est difficile de partir.

Ce n'est donc pas quelque chose qu'il faut voir négativement. Sur le plan collectif, il y a des plages d'évolution qui sont importantes au sein d'un niveau. Il n'y a pas que le pic pour valoriser quelqu'un et pour augmenter la rémunération. Et d'ailleurs, sur le plan mathématique parfois, les pas de compétences amènent plus de rémunération qu'un pic.

C'est vrai qu'on a une logique qui est parfois un peu statutaire, etc., mais ces repositionnements de niveaux ne freinent pas les évolutions de rémunération, parce qu'il y a des plages d'évolution qui sont quand même importantes sur les niveaux. Et d'autre part, c'est aussi une façon de permettre aux gens de ne pas être enfermés dans leur niveau. Et en plus, il y a quand même une sécurisation parce que sur le plan individuel, vous avez la garantie que les personnes ne seront pas rétrogradées et qu'elles garderont leur niveau de rémunération.

Donc, c'est un sujet global, national et ce dictionnaire national des compétences a aussi vocation à ce qu'entre organismes, on puisse se dire : « Lui a tel emploi, je sais à quoi ça correspond, parce que je suis sur une bibliothèque nationale. » Pour autant, c'est une bibliothèque nationale où il y a beaucoup d'options et toutes les caisses ne vont pas choisir les mêmes options. Mais c'est en tout cas une bibliothèque nationale. Quand une caisse va voir quelqu'un qui occupe tel poste, avec tel code spécifiquement, parce qu'on peut changer les noms, là, la personne va pouvoir dire : « Je sais à quoi correspond ce code, il est dans la bibliothèque. »

Ensuite, sur la distinction par niveaux, puisque nous étions sur la fameuse petite ligne. Monsieur GIAMBIAGGI avait posé la question sur la distinction par niveau. Ce que nous avons essayé de faire, c'est d'avoir autant que possible un emploi pour un niveau, justement pour ne pas avoir cette question d'avoir trop de niveaux positionnés. Dans un certain nombre de cas, on a un emploi qui est positionné sur deux niveaux et là, on a mis cette petite phrase. En effet, un emploi, ce n'est pas une fiche de poste. Ce n'est pas une organisation d'activités, ce n'est pas une liste de tâches, c'est un emploi. Ce que je veux vous dire par là, c'est qu'un emploi dans un service, ça ne va pas être la même organisation ou exactement les mêmes tâches que dans un autre service. On ne pouvait donc pas se permettre d'être sur un descriptif ultra précis de ce que chacun va faire. Parce qu'un technicien de prestations, là, ne fait pas exactement la même chose que là, car ce ne sont pas les mêmes activités, parce qu'il n'y a peut-être pas la même structuration d'effectifs, pour plein de raisons. Donc, un emploi, encore une fois, ce n'est pas une fiche de poste. C'est important à comprendre parce que c'est toute la logique du truc et ça nous éloigne un peu de ce que nous avions nous comme gestion d'emplois où c'était quand même assez détaillé ; il y avait beaucoup de choses très détaillées. Un emploi, c'est une finalité des activités générales. L'activité générale, c'est je vais répondre aux clients, c'est je vais

analyser une demande, l'étudier au regard de la réglementation et saisir. Ce sont des activités qui sont assez larges.

Donc, de ce fait, nous ne pouvions pas faire de distinction par niveau. On a donc mis cette phrase générique qui dit que lorsqu'il y a plusieurs niveaux, on va confier aux personnes qui ont le niveau le plus élevé des activités soit qui requièrent une expertise plus poussée, soit sur un champ de compétences qui est plus large. Parfois, ça peut être ça, c'est soit je vais plus loin, je suis plus pointu que le voisin, soit lui est sur un champ petit parce qu'il n'est pas très expérimenté et moi, je vais au-delà de ce champ. Donc, des activités complémentaires en fait. Et ça, ça va dépendre, c'est ou, ou, parce que dans certains secteurs, le niveau supplémentaire va être exactement sur les mêmes choses, mais sur des dossiers plus compliqués. Si je prends les exemples du recrutement, qui ne sont peut-être pas bons d'ailleurs, ça va être je recrute un technicien de prestations. Ce n'est pas très difficile à recruter, ce n'est pas quelque chose avec des diplômes sur le marché du travail, etc. On va donc être sur un vivier large, ce qui est plutôt simple. Celui qui est sur l'enveloppe de l'informatique, ce sont des recrutements difficiles. Donc, ils font la même chose, le premier et le deuxième niveau, sauf que le deuxième niveau est positionné sur la même activité, mais sur du dossier d'expertise. Toutefois, si je reprends le niveau 4 du questionnaire prestations, donc du middle office, le niveau 3 va être technicien PE et va juste traiter des dossiers. Dans le cadre de son traitement de dossiers, il va avoir des interactions avec les clients pour compléter ses dossiers, pour confirmer qu'il a bien traité. Le middle office va être sur un champ plus large dans un sens où il est amené à être en multi prestations. Je ne sais pas si je suis claire.

Ai-je été claire sur cette question de niveau ? Ça ne veut pas dire que je suis niveau 3, un jour on m'a demandé de montrer un dossier à mon copain, ça ne veut pas dire que je peux revendiquer le niveau 4. C'est votre question de fond, Madame HAMMOU, donc non. Ce que ça veut dire, c'est que c'est normal que d'un niveau à un autre on ne fasse pas exactement la même chose, sinon on doit avoir le même niveau. Il faut donc qu'il y ait des petites choses complémentaires ou plus complexes et c'est ça que veut dire cette phrase.

Vous avez ensuite posé la question de l'histoire des points et des jalons. Il n'y a pas d'histoire de points. Il y a 50 macro-compétences. Par exemple, la compétence rédactionnelle. Dans chacune de ces macro-compétences, il y a quatre jalons :

- Jalon 1, j'écris sujet verbe complément ;
- Jalon 2, je sais discuter par mail poliment avec les collègues ;
- Jalon 3, je sais écrire une note ;
- Jalon 4, j'écris des rapports.

C'est cette logique-là, mais il n'y a pas de point et dans un emploi, on va dire : sur l'emploi de sous-directrice responsable des ressources humaines, il faut avoir le jalon 4 de la compétence rédactionnelle – pour vous faire des belles notes CSE – le jalon 2 de la compétence x, le jalon 0 de la compétence statistique, par exemple. C'est en fait ça qui va apparaître, mais il n'y a pas d'histoire de point.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** J'ai inventé les points ?

**Mme DUCHER, Direction :** Inventé, je ne pense pas, confondu, peut-être certainement. Il n'y a pas de point. Donc sur les compétences, c'est comme ça que ça se fait. Vous n'avez certainement pas inventé, mais je pense que vous avez confondu.

Ensuite, sur les experts techniques, la question que vous aviez posée, Madame HAMMOU, plus largement, c'est la question des positionnements individuels. Là, ce qu'on vous a montré, c'est le collectif. Après, il y a Alice DUCHER, Céline BROHET, Nadia HAMMOU, elles précisément. Il y a un moment donné où le travail qu'on fait là est quand même l'occasion aussi de faire en sorte, que l'on puisse évaluer les personnes et leurs compétences dans le cadre de la vérité de leur travail.

Aujourd'hui, l'un des gros soucis qu'on avait avec l'emploi de chargé d'études ou de gestionnaire administratif, c'est que derrière ces mots-là, il y avait des millions de réalités différentes, dont les compétences pour certains n'avaient rien à voir avec « la semoule ». Nous étions donc très embêtés, à la fois la personne qui était évaluée et à la fois l'évaluateur pour évaluer les compétences. Donc, ce travail de dictionnaire des compétences a vocation à rapprocher la description théorique des emplois de la réalité des activités exercées et des compétences mises en œuvre et donc évaluées. Ce que ça veut dire, c'est qu'à cette occasion-là, on va aussi se trouver face à des situations de personnes qui ont un emploi qui ne correspond pas à la réalité de leurs missions. Il y a donc deux options possibles. Il y aura un échange avec ces personnes-là, elles ne sont pas très nombreuses, mais il y en a. Il y a ensuite deux situations possibles. Soit, vous gardez l'emploi que vous avez ou en tout cas sa transposition et dans ce cas-là il faut se mettre à faire le métier. Soit, on voit quel est votre métier et on vous positionne sur un emploi qui correspond à votre métier. Par contre, on ne pourra pas rester dans le « je ne suis pas évalué sur ce que je fais ». Ce n'est pas confortable, ce n'est pas bien et puis c'est problème RH à coup sûr dans l'avenir. Donc, ça, il va falloir que ça se réaligne, dans un sens ou dans l'autre. Après, il y aura un échange avec les personnes, évidemment. L'idée n'est pas d'être dans l'autoritarisme pur et dur sur ces trucs-là, c'est important pour les gens.

Je pense que nous avons balayé pas mal de choses quand même. Sur les référentiels de la PFS dans sa nouvelle version. C'est bien aujourd'hui que l'on vous présente les référentiels. On vous a fait un schéma qui vous montre comment sont envisagées les choses pour la relation client. L'option qui a été prise, c'est effectivement de dire qu'il y a un niveau 3 de la relation client et un niveau 4 de la relation client en expertise relation client et un autre niveau 4 qui est celui de gestionnaire prestations qui est en fait le middle office. On a fait un schéma normalement, dont on n'est pas peu fier. Sans le schéma, c'est vrai que c'est difficile de comprendre, j'avoue, mais normalement, avec le schéma, vous pouvez voir le procédé. On a aussi rajouté le conseiller accompagnement santé, qui est aussi une possibilité d'évolution, à la fois pour les gestionnaires de prestations ou technicien de prestations, à la fois pour les lignes de front office. Il s'agit de la diapo 5 de l'annexe 4, on voit que l'on a rapproché, en termes de référentiel emploi. Encore une fois, ce n'est pas une organisation de service, ce n'est pas une fiche de poste, ce n'est pas une liste de tâches, c'est un emploi. L'emploi, c'est bien répondre aux usagers. On a donc rapproché les lignes de front office avec un niveau 3 et deux niveaux 4 possibles d'évolution, même trois, si on va aussi vers la mission accompagnement santé ou le middle office.

Et enfin, le flyer. Il n'est pas encore tout à fait fini, sinon on l'aurait joint et on l'aurait même amené sur table. J'espérais, mais nous ne l'avons pas tout à fait fini. Comme on risque de toute façon de décaler le calendrier, voilà.

Je pense que nous avons répondu au premier tour de table.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Monsieur GIAMBIAGGI, puis Madame RODRIGUES-MARTINS.**

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Je vais revenir sur gestionnaire / technicien de prestations. Actuellement, le poste est 3 et ouvert à 4. Donc, en fait, le niveau 4 est donné en reconnaissance des compétences acquises, de la capacité à tutorer, etc. Ça, c'est fini ? C'est-à-dire que ce sera un pic, ce ne sera pas une VP ? Quand on veut passer référent technique relation clients, ce sera un pic ou une VP ou les deux ?

Donc, en fait, il va y avoir le gestionnaire de prestations, le technicien de prestations on va dire, soyons optimistes, de niveau 3, et s'il veut évoluer sans être référent technique, par contre on lui dit : « Va au middle office, tu seras niveau 4. » Mais nous, vous ne nous avez pas vendu ça comme ça. Je reprends, on est très embêté avec ces histoires de gestionnaires de prestations, comme indiqué sur les documents. Il y a 164 agents qui ne vont pas être contents. Gestionnaires de prestations niveau 3, ils ne pourront plus passer niveau 4. Enfin, ils vont pouvoir passer niveau 4 tout en restant gestionnaires de prestations et tout en ayant exactement les mêmes jalons. Il y a une iniquité, il y a quelque chose qui ne va pas. Pourquoi est-ce que ça serait ouvert au 4 pour le middle office et pas pour les autres ? Je réitère, on nous avait dit qu'il y aurait deux nouveaux référentiels, alors que là, vous attribuez à la PFT celui qui existe depuis longtemps de CSAM.

On avait compris qu'il y aurait un nouveau référentiel avec un nouveau libellé d'emploi pour les agents de la PFT, qui en fait changent de référent emploi tous les deux ans.

Ensuite, je voulais revenir aussi sur un cas, je crois qu'il y en a deux des comme ça, médiateur. On a une ligne médiateur niveau 7 et une ligne médiateur niveau 8. Il y en a d'autres pareils, pourquoi n'avez-vous pas mis 7-8 ? En plus, quand on va dans la famille une, on ne trouve pas médiateur, on n'a pas le référentiel, je ne l'ai pas trouvé. Je n'ai pas trouvé le référentiel médiateur pour confirmer ça.

Au final, ce que l'on regrette, c'est que vous n'ayez pas fait ça directement avec les agents. Oui, c'est du boulot, mais après, vous pouvez vous organiser. Il y a beaucoup de référentiels où il y a trois, quatre ou cinq agents. En fait, si vous accordez une heure par référentiel et qu'il y a 105 référentiels, ça fait durer 105 heures. Mais vous pouvez vous répartir, vous êtes plusieurs. Regardez, vous êtes au moins quatre. C'est ça qui est embêtant, c'est quand même quelque chose de très important et les agents devraient pouvoir avoir leur mot à dire là-dessus, parce que ce sont eux les mieux placés pour connaître leur boulot et connaître quelles connaissances sont requises pour occuper ce boulot.

Et cette pirouette de gestionnaire de prestations 3-4, ça ne plaît pas du tout.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Madame RODRIGUES-MARTINS, puis Madame HAMMOU.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Je reviens sur la communication, page 3, de la note. Vous avez dit qu'au vu du flou artistique pour lequel on ne sait pas comment doit s'articuler le DNC par rapport à la négo en cours de la nouvelle classification, vous avez indiqué que pour ce qui est de l'envoi des notifications individuelles, on attendra après le 31 octobre, puisque c'est jusqu'à cette date-là que doit encore être négociée cette nouvelle classification. Du coup, la communication sur l'intranet, qui devait certainement être parallèle à l'envoi des notifications, va aussi être repoussée ? Vous allez aussi stopper cette communication-là ? Du coup, tout le calendrier de la communication va être décalé bien après le 31 octobre, on est bien d'accord. Pouvez-vous me le confirmer ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci. Madame HAMMOU.

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** Je voulais revenir sur ce que disait Antoine, parce que je n'avais pas compris comme lui. Du coup, je veux savoir si j'ai bien compris. Par rapport à la plateforme de services, quand vous nous aviez présenté le middle office, vous ne nous aviez pas parlé de toutes les personnes de la PFS, vous nous aviez dit que c'était une plateforme où les gens seraient niveau 4 parce qu'ils ne feraient que du téléphone et ceux qui seraient en middle office feraient une partie téléphone, une partie mail et ils seraient sur des tâches annexes telles que des dossiers PE, selon le profil de la personne. Et que n'importe qui pouvait candidater sur ce middle office, que les personnes de la PFS ne devaient avoir que deux ans d'ancienneté dans le poste pour pouvoir y accéder, alors que c'était 30 mois pour les autres, mais c'est tout. Donc, j'avais bien compris ? D'accord.

**Mme DUCHER, Direction :** Y avait-il d'autres questions ? Madame SKOLUDEK.

**Mme SKOLUDEK, CGT-FO :** Vous n'avez pas répondu à ma question sur le médiateur et sur le coût, même si ce sera reporté, sur l'envoi du flyer. Si c'est mail ou courrier et s'il y a un coût.

**Mme DUCHER, Direction :** Je commence par le médiateur. La question, c'était 7-8. En fait, on a mis dans le tableau des lignes différencierées. Dans le tableau à gauche, vous avez une ligne par emploi par niveau. Donc, ce que ça veut dire, c'est qu'aujourd'hui, deux personnes qui occupent le poste de médiateur, une qui est niveau 7 et l'autre qui est niveau 8. Par contre, on a oublié le référentiel, donc vous ne l'avez pas retrouvé, ce qui est factuel ; il n'y était pas. Donc, on se le note quand même.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Mais le référentiel est bien à 7-8 ?

**Mme DUCHER, Direction :** Oui.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Parce que là, la cohérence par rapport aux autres, ce serait de mettre 7-8 sur les deux lignes et pas laisser 7 pour le premier et 8 pour le deuxième.

**Mme DUCHER, Direction :** C'est vrai, tout à fait.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Ce sont des choses qui rendent ardue la lecture, ce n'est pas forcément logique.

**Mme DUCHER, Direction :** Donc, c'est bien ça.

Ensuite, sur les flyers et sur la communication. Le calendrier de communication sera évidemment intégralement décalé. Et sur l'envoi de la notification, on fera un publipostage mail. Sauf peut-être pour les personnes qui sont en situation d'absence longue durée. La spécificité, en tout état de cause, c'est qu'il faut que cette notification et cette communication interviennent avant la mise à jour dans GRH, puisque le libellé d'emploi apparaît sur le bulletin de paye. Il faut donc, y compris pour les personnes en situation de suspension de contrat, mais qui reçoivent quand même leur bulletin de paye, qu'ils ne reçoivent pas le bulletin de paye avec le nouveau référentiel avant d'avoir reçu la notification. Du coup, on fera du mail pour les personnes qui sont là et pour celles qui sont en suspension de contrat, on fera un courrier pour qu'elles n'aient pas la surprise sur le BP.

Il y avait une question sur les possibilités d'évolution du technicien gestionnaire de prestations niveau 3. Elles sont les mêmes qu'aujourd'hui. Si je prends l'exemple des secteurs juridiques. Aujourd'hui, vous avez des gens qui, dans le cadre de la politique de rémunération, passe de rédacteur juridique à attaché juridique. Ce n'est pas le même emploi, ça n'empêche pas d'avoir un pic dans le cadre de la politique de rémunération. Donc, le fait que l'on ne soit plus sur un technicien de prestations sur deux niveaux n'empêche pas la politique du pic dans la politique de rémunération. C'est juste que les gens vont passer de gestionnaire ou technicien de prestations à référent technique prestations. Ils vont passer de conseiller service Assurance maladie à référent technique relation clients, c'est tout ; ça n'empêche pas. C'était déjà comme ça. Par exemple, quelqu'un qui passe de technicien de prestations niveau 4 à expert technique aujourd'hui, il change d'emploi. Pourtant, ça se fait dans le cadre de la politique de rémunération annuelle. Ça n'a pas de lien, ce n'est donc pas une difficulté. Si vous avez des remontées d'agents sur ce sujet-là, il faut comprendre que ce n'est pas un frein ; ça ne change rien. Ça n'est pas un frein à la politique de rémunération annuelle et au pic dans ce cadre-là. Ça ne veut pas dire que par ailleurs, on ne peut pas aussi ouvrir des VP. Le fait que ce ne soit pas sur le même emploi n'empêche absolument pas les évolutions dans le cadre de la politique de rémunération annuelle.

Sur la partie relation clients. C'est la même réponse, c'est pareil. Il y aura de la politique de rémunération annuelle qui permettra à des personnes de passer du niveau 3 au niveau 4. Vous disiez que vous aviez compris qu'il y aurait un nouveau référentiel dans le cadre de la nouvelle organisation de la PFS. C'est le cas, pour la PFS, il y a un nouveau référentiel puisqu'ils vont passer sur le référentiel du conseiller service Assurance maladie qui lui-même est rénové par rapport à ce qu'il était avant. Donc, c'est bien un nouveau référentiel en soi et c'est bien un nouveau référentiel pour la PFS. Sur l'autre partie de la PFS, c'est le middle office qui est aussi un nouveau référentiel. Donc, c'est bien le cas, seulement la PFS on la pense pas isolément puisque c'est un service de la CPAM. Il faut donc qu'on la pense dans un écosystème avec des évolutions entre les emplois ; ça a été pensé comme ça.

Je pense avoir répondu à toutes vos questions, sauf oubli. Mais comme j'ai des petits problèmes d'organisation comme ça a pu être souligné, je ne peux pas l'exclure.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Aviez-vous d'autres questions ? Monsieur SEREMES.

**M. SEREMES, CFTC :** Sur certains référentiels que vous nous avez transmis, certains sont notés OK et d'autres non. Est-ce un oubli ou est-ce parce que certains n'ont pas été vérifiés ?

**Mme DUCHER, Direction :** Ils sont tous vérifiés. Au début, on les a envoyés avec OK, on s'est dit : « Mince, on les a envoyés avec OK, ça fait bizarre. À partir de maintenant, on enlève OK. » C'est tout, ils sont tous OK normalement. Je n'exclus pas certaines coquilles toutefois. C'est toujours le même problème, mais c'est surtout Céline qui a travaillé dessus, c'est donc elle qui est mal organisée. Je ne veux pas balancer, mais voilà. C'est vraiment de haut en bas de la chaîne aux RH.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** J'ai cru voir votre main, Monsieur GIAMBIAGGI.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Oui, parce que j'avais une remarque que j'ai oubliée. Vous êtes sérieux ? Data scientist.

**Mme DUCHER, Direction :** Oui, toujours. Ah sur ça ? C'est la CNAM.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Quand je dis « vous », j'inclus la CNAM.

**Mme DUCHER, Direction :** Mais nous, on n'est pas la CNAM.

**M. ARNAUD, Direction :** La petite anecdote sur le sujet, c'est que quand on publie une VP de statisticien ou une VP de data scientist, on n'a pas du tout le même retour. On multiplie par cinq le nombre de candidatures en mettant data scientist. C'est idiot, le même contenu, juste le titre.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** C'est comme ça que ça s'appelle. Les questions d'affichage de nom d'emploi ne sont pas neutres. Vous avez relevé assistant statistique, c'est vrai que c'est compliqué de savoir à l'avance, sachant que l'objectif est d'avoir l'intitulé le plus attractif du poste possible. Notamment sur toutes les opérations de recrutement. Sur certains, on a fait des tests, sur d'autres, on avance un petit peu à l'aveugle. Ce n'est pas neutre. Technicien et gestionnaire, je ne sais pas ce qui marche le mieux.

**Mme DUCHER, Direction :** Technicien, à l'extérieur, ça ne marche pas.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** C'est pour ça que gestionnaire, c'est peut-être plus vendeur. Je vous propose de passer au recueil de vos avis. Pour la CFDT ?

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Justement, quid sur ce dossier. Est-il vraiment maintenu pour avis puisque vous avez vous-mêmes reconnu que cette présentation arrive trop tôt à cause de la nouvelle classification en cours sur laquelle on ne peut pas vraiment savoir comment tout va s'articuler, que vous êtes obligés de tout décaler après le 31 octobre au niveau de la communication, etc. ? Donc, je me pose la question et j'interpelle aussi les autres OS, est-ce que vraiment ce dossier doit être maintenu pour avis ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Ce que l'on vous présente aujourd'hui, c'est l'état des choses telles que nous les connaissons aujourd'hui. Donc, effectivement, de ce point de vue-là, à l'instant T, ce travail-là est abouti. Toutefois, si avec la mise en place de la classification, il venait à y avoir des demandes d'évolution, on vous les représenterait à nouveau pour avis, dans le cadre du déploiement de la classification. Donc, ce n'est pas gênant de ce point de vue-là. Peut-être qu'il n'y aura rien. Si vous voulez, nous allons différer la mise en œuvre par rapport à ce qui était le schéma, que nous n'avons pas inventé, qui était le timing que nous imposait la Caisse nationale. Nous ne nous sommes pas du tout dit : « Tiens, on va faire le dictionnaire national des compétences. » Je ne suis pas en mode marche forcée. Donc, on a fait ce travail-là pour éviter de le faire dans la précipitation au dernier moment ; c'est un travail long et important. Aujourd'hui, nous avons abouti et c'est ce que l'on vous présente aujourd'hui.

Donc, oui, aujourd'hui, nous souhaitons maintenir le recueil de vos avis sur cet état des travaux. S'il n'y a pas d'évolution, c'est bien ces éléments-là qui seront déployés. Et si en revanche il devait y avoir une évolution du fait de la mise en place de la nouvelle classification, nous reviendrons vers vous.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Très bien. Nous allons donc peut-être émettre un avis qui ne comptera pour rien après le mois d'octobre. Pour la CFDT, ce sera un avis défavorable puisque cette présentation arrive trop tôt. Vous avez vous-mêmes reconnu, la Direction, c'est acté aussi au niveau du compte rendu de la commission ad hoc du 26 juillet,

que vous ne savez pas comment pourra s'articuler cette transposition du DNC par rapport à la nouvelle classification qui est toujours en cours de négociation. De plus, et l'essentiel, c'est aussi indiqué dans les notes et le compte rendu, que même s'il y a atteinte des compétences par rapport à l'évaluation des jalons, etc., cela ne produira pas à elle seule l'évolution professionnelle d'un agent sur un niveau supérieur. Donc, pour l'instant, en l'état, c'est un avis défavorable pour la CFDT.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci. Pour la CFTC.

**Mme LEBERNADY, CFTC :** Pour la CFTC, ce sera une prise d'acte. Nous allons attendre la fin de la négociation de la classification ; on ne sait pas ce que ça va apporter. Par contre, on note bien le travail qui a été fait. Franchement, chapeau, mais on espère des modifications, ce qui va peut-être vous redonner du travail.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Pour FO ?

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Pour Force ouvrière, ça va être un avis motivé. On anticipe quand même des difficultés. C'est vraiment une refonte partielle de la manière d'aborder un référentiel. Les anciens référentiels avaient le mérite de bien distinguer les activités, les savoirs, savoir-être et tout, entre tel et tel niveau pour un même référentiel. Alors que maintenant, il y aura juste une phrase : « Ce sera plus complexe ou plus large. » J'anticipe quand même parce que j'imagine que les EAEA vont durer longtemps. C'est déjà le cas, mais là, s'il faut y aller jalon par jalon, tiret par tiret, et plus pointilleux, ça va durer longtemps, je pense.

On aimerait bien avoir le tableau Excel tel qu'on l'a réclamé. On ne l'aura pas ? Donc, l'information complète, honnête, franche nous permettant d'émettre un avis. On peut aller récupérer les données dont on a besoin, mais il faut aller 105 fois dans des référentiels sur Alinéa référentiels emploi. 105 fois puisqu'il y a 105 référentiels, c'est ce que vous avez dit non ?

**Mme DUCHER, Direction :** C'est quoi qui vous manque, Monsieur GIAMBIAGGI ?

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Je vous ai dit tout à l'heure. On aimerait bien les niveaux théoriques pour chaque ancien référentiel. Si le référentiel est 3-4 et qu'il n'y a que deux agents de niveau 4, vous mettez 4 et pas 3.

**Mme DUCHER, Direction :** En fait, il n'y en a que très peu où vous ne les avez pas. Céline est en train de regarder, on pourra vous envoyer ceux qui manquent.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Moi je parle du tableau.

**Mme DUCHER, Direction :** Oui, on vous renverra le tableau, mais pas au format Excel.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Pourquoi ne pouvez-vous pas nous donner le format Excel ?

**Mme DUCHER, Direction :** Parce que nous n'envoyons pas de documents qui sont modifiables, Monsieur GIAMBIAGGI.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Modifiable ?

**Mme DUCHER, Direction :** Oui, c'est un PDF. Donc, on l'enverra au format PDF. Mais on vous enverra les quelques emplois où effectivement il manque, parce qu'il n'y a pas de personne

positionnée aujourd’hui. On va donc vous le renvoyer avec les informations pour éviter d’aller dans Alinéa référentiel.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO** : D'accord, très bien. Pour finir, on regrette, parce que vous auriez pu faire ça différemment. En effet, ça vous a pris du temps, on est conscient que ça vous a pris du temps, mais ça aurait été une belle marque de reconnaissance, surtout pour les référentiels avec peu de salariés, les trucs rares où ils sont deux ou trois, même un, ça aurait été pas mal de recevoir ces gens-là et de leur montrer un peu en amont. Je pense qu'ils en auraient été reconnaissants de la Direction.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction** : C'est donc un avis qui sera différé au 26 octobre, nous en avons bien pris note. Merci beaucoup.

## **Point 11 : Travaux de sécurisation des accès du personnel au site du Cristolien — Avis**

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction** : Je vous propose de passer au point relatif aux travaux de sécurisation des accès du personnel au site du Cristolien, qui était en effet anciennement le point 6 et désormais point 11.

De quoi s'agit-il ? Ça ne vous aura pas échappé, aujourd’hui, l'entrée du personnel se fait, depuis l'arrivée dans le bâtiment, par le portillon d'accès qui est le même que celui des visiteurs. Nous avons aussi, à plusieurs reprises, traversé des périodes de vigilance accrue due à des risques attentats. Nous avons été amenés, dans ce cadre, à faire différents rappels au personnel et notamment le rappel suivant lequel, au moment où l'on pénètre dans le bâtiment, il convient de rabattre la porte derrière soi et/ou de s'enquérir de l'identité de la personne qui suit et qui pourrait en profiter pour venir s'introduire dans les locaux.

Ce qui est ressorti de ces périodes était que c'était une activité un peu malaisante pour les personnes de devoir interroger. Ils n'étaient pas certains de reconnaître des collègues, etc. Pas une garantie totale puisque nous avons eu un certain nombre d'intrusions, pas graves, mais de personnes qui, en s'engouffrant au moment des arrivées et sorties du personnel, ont pu parvenir dans les locaux de l'Entreprise sans avoir été ouverts par les vigiles. Donc, une situation qui n'était ni confortable ni sécuritaire.

Dans ce cadre-là, ce qui nous est apparu, c'était la nécessité de distinguer l'entrée du personnel et l'entrée des visiteurs, comme cela se fait dans de nombreux bâtiments, et de les distinguer en installant, au niveau de la rue Thomas Edison, une entrée dédiée au personnel.

Par ailleurs, la problématique est aussi celle d'avoir des personnes qui vous suivent. Bien entendu, il ne s'agit pas d'installer un portillon qui pourrait poser les mêmes problèmes, mais d'être plutôt sur une logique de tourniquet où l'on puisse badger et rentrer un par un dans l'enceinte du personnel sans avoir besoin de se soucier des personnes qui sont derrière et de leur identité. Ce sont des travaux que nous souhaitons mener au cours du mois de novembre, qui vont nécessiter de reprendre un peu le cheminement puisqu'on ne change que la localisation de l'entrée du personnel au niveau de l'enceinte. En revanche, après, ils continueront d'entrer dans le bâtiment par le grand hall. Nous allons donc créer une petite allée comme vous avez vu

sur les plans, qui ramènera le personnel devant les escaliers, comme c'est le cas aujourd'hui. L'entrée des visiteurs, elle, sera inchangée et donc on sera sur un système de sonnette qui permettra aux vigiles de donner l'accès et de filtrer les accès.

Voilà sur les éléments de cadrage global. Vous dire quand même, puisque c'était ressorti, que ce sont des travaux qui sont intégralement pris en charge par la CNAM, dans le cadre de la sécurisation des locaux. C'est aussi un sujet d'importance au niveau du national, comme l'est la sobriété énergétique. Je suis à votre disposition pour répondre à vos questions, que j'ai cru comprendre comme étant nombreuses.

Madame RODRIGUES-MARTINS, puis Monsieur GIAMBIAGGI.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Première question. Distinguer effectivement l'entrée du personnel de l'entrée des personnes extérieures et qui ne font pas partie des locaux, c'est une bonne idée, c'est une bonne chose. Par contre, aller mettre le portillon au bout de la rue Thomas Edison, parallèlement presque aux escaliers qui vont descendre vers le parking où vous allez devoir aménager une allée après qui n'existe pas par rapport au parcours au-dessus du fumoir, et que ce n'est que de l'herbe ; il va falloir créer toute une allée. Ensuite, dans le plan, je ne sais pas si c'est le plan définitif celui-là qu'on voit, mais je ne pense pas. Je vous le montre. À l'heure actuelle, quand on entre par la rue piétonne côté Général-de-Gaulle, il y a déjà une allée existante, mais qui s'arrête en bout d'herbe. Elle ne continue pas comme le dessin le montre, elle ne continue absolument pas comme ça. Du coup, pourquoi le portillon n'est-il pas créé ici plutôt qu'en bout de la rue Edison. Parce que quand on regarde à la loupe, il y a une petite indication ici, que ce sera le nouvel accès du portillon.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Non, Madame RODRIGUES-MARTINS, il y a une incompréhension. Si vous permettez, pour être certaine que ce soit bien compris par tous, la nouvelle entrée est là. Donc, pas au bout, elle est légèrement en retrait.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Si on regarde à la loupe, ce n'est pas ce qui est marqué.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** On crée une allée complémentaire. Je n'arrive pas à lire ce qui est écrit en tout petit.

*Conversation simultanée hors micro.*

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Ce sera un peu décalé. On ne voulait pas mettre les tourniquets dans la pointe. On ne voulait pas casser la perspective du bâtiment par la présence des tourniquets. C'est donc légèrement décalé, vous le voyez, ce qui permettra aux personnes qui utilisent les parkings extérieurs d'accéder plus facilement au bâtiment.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Donc, nous n'avions absolument pas compris le plan, si c'était le définitif ou si c'était l'existant d'aujourd'hui. On s'est donc posé toutes ces questions, pourquoi au fond de la rue Edison, etc. Alors merci beaucoup pour cette lecture du plan.

Je passe maintenant aux autres questions. Ça évite tout mécontentement de ceux qui arrivaient du métro pour aller au bout de la rue Edison.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** En fait, on ne rallonge pas, pour ceux qui arrivent du métro, c'est juste qu'on fait le rectangle dans ce sens plutôt que dans l'autre.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** J'ai bien compris. Concernant le coût maintenant. Ce sont des travaux très importants. Quiz, avez-vous aussi demandé à la CNAM une aide de financement ? Je n'ai pas entendu alors, vous avez dit oui. Ce sera pour la totalité ? Vous avez dit oui aussi, c'est ça ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Oui, la totalité.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Super, OK. J'étais tellement dans mon truc où il y avait une incompréhension du plan.

Ensuite, au niveau des impacts environnementaux : « Les nuisances sonores durant les travaux seront réduites ». Ça reste à voir parce qu'apparemment, s'il faut creuser, ça risque d'être plus bruyant que ce à quoi on pourrait s'attendre. D'autant plus que ça va être sur les jours ouvrables, pendant les jours où on travaille. Comment est-on sûr que ces nuisances sonores vont être réduites ? Surtout pour ceux qui sont sur cette aile, au-dessus, à l'angle, comment est-on sûr qu'ils ne vont pas avoir une grosse tête en fin de journée et venir voir les élus en disant : « On n'en peut plus de la tronçonneuse, etc. » ?

Et du coup, « Le périmètre de réalisation des travaux sera dûment sécurisé. » Quels sont les moyens que vous mettrez en place pour vraiment le sécuriser ? Merci.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Y avait-il d'autres questions ? Monsieur GIAMBIAGGI.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Vous allez distinguer deux types d'entrées. Les agents vont devoir passer par là. Ensuite, vous mettez un petit chemin et donc un détour, en gros, parce que c'est quand même un détour. Au lieu de faire ça et ça, je fais ça, ça et ça. Donc, c'est un détour. Ceux qui viennent de l'Esquirol peut-être un peu moins. Après, ce n'est pas dramatique.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** On est d'accord.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Ça va aller. Le fait est qu'il va falloir quand même bien baliser le fait que les agents ne sont pas censés descendre les escaliers et passer par le parking et puis prendre l'ascenseur. Parce que la tentation va quand même être assez grande, je précise. On voudrait savoir, la petite allée que vous allez compléter, quel sera le revêtement, s'il vous plaît ?

On aurait bien aimé voir un peu la tête du tourniquet.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** On n'a pas mis la photo.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Est-ce qu'il y aura un seul tourniquet ? Deux tourniquets ? Et les deux tourniquets marchent dans les deux sens ? Est-ce que la sortie du personnel reste la même ? Parce que c'est vrai que c'est dommage de ne pas voir un peu comment, une petite vidéo pour montrer des gens qui empruntent ? On aurait pu avoir une petite vidéo pour voir un peu comment ça se passe. Est-ce que ce sont ces espèces de barreaux comme quand on va dans les stades de foot, ces espèces de tubes métalliques qui roulent ?

Si l'agent n'a pas sa carte, il pourra interphoner ? Il pourra passer ? Ça se passe comment, si l'agent a oublié sa carte ? Comment il fait ? D'accord.

Ensuite, il n'y a pas de boussole sur le plan. On aime bien la boussole sur le plan. Et il n'y a pas de signature et je ne sais pas si vous devez faire une signature pour ce genre de trucs extérieurs, mais il n'y a pas de signature non plus. Est-ce que vous allez positionner ou

repositionner une caméra sur cet accès au site, s'il vous plaît ? S'il y en a deux, ça devrait assurer une fluidité de passage à peu près correcte. Après, je pense qu'il va y avoir des situations où il y a des gens qui rentrent en même temps qu'il y a des gens qui sortent. Les agents qui déjeunent tôt croisent les agents qui déjeunent tard. Je pense que c'est à anticiper, cette situation-là. C'est pour ça qu'on aimerait bien savoir aussi si vous allez mettre de l'affichage. Le souci qu'il peut y avoir également, c'est qu'éventuellement un assuré passe par là, qui voit un agent entrer de ce côté-là et qui arrive à cet endroit justement, sans savoir quoi faire et qui sollicite les fumeurs pas loin en leur demandant : « Je fais comment pour entrer ? » Avez-vous aussi anticipé ça ? Qu'allez-vous mettre comme signalétique s'il vous plaît, de manière précise ?

Y a-t-il des heures de mise en service prédéterminées ? Je dis n'importe quoi, si j'arrive à 20 heures 30, est-ce que je peux entrer ? C'est de la théorie, mais y a-t-il des horaires de mise en service ? Y a-t-il un moment où en badgeant, je suis bloqué parce que ce ne sont pas les heures où je suis censé passer ? C'est en théorie, pour savoir.

Ensuite, vous dites que les travaux ne vont pas faire de bruit. Mais il va quand même falloir disquer du métal. Donc, à quel moment de la journée vont-ils disquer ? C'est écrit combien de temps ça prend ? Je ne me souviens plus.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** C'est au mois de novembre.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Vous savez combien de temps ça va durer du début à la fin ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Du début à la fin, sur le mois de novembre, c'est ce qu'on vous a mis.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Oui, mais combien de jours ça va durer ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Le nombre de jours du mois de novembre. Une vingtaine, pas les dimanches, une vingtaine de jours de travaux en fait.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Ah d'accord, début le 1<sup>er</sup> et fin le 30.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Oui. Après, il y a différentes phases de travaux. Je vais revenir là-dessus parce qu'il y a l'allée.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Je n'avais pas fait attention au planning. Je crois que c'est tout ce que je voulais demander.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Madame LEBERNADY.

**Mme LEBERNADY, CFTC :** Pour les agents qui ont oublié leur carte, est-ce qu'il y a un petit bouton ou quelque chose pour actionner ? Je n'ai pas entendu.

*Conversation hors micro.*

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Monsieur SEREMES, puis Madame HAMMOU.

**M. SEREMES, CFTC :** L'accès des PMR continue à se faire par l'avenue Général-de-Gaulle. Est-ce que les autres agents pourront encore passer par ce portail ou est-ce que ce sera vraiment réservé avec une carte spéciale pour les PMR ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci. Madame HAMMOU.

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** Moi, ce n'est pas vraiment une question, c'est juste une remarque. Je ne comprends pas pourquoi on différencie la porte visiteurs de la porte d'entrée du personnel. Comme disait Antoine, les gens vont voir qu'il y a des personnes qui rentrent par une autre porte, ils vont donc quand même se diriger vers l'autre porte. Sachant que dans l'immeuble, c'est sécurisé, on ne peut pas monter dans les étages si on est de l'extérieur. Ah bon ? Comment ils font ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Si, si.

*Conversation simultanée.*

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** Comment ils font ? Parce que parfois, même moi, je n'arrive pas à entrer dans l'immeuble.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** C'est une question de flux, Madame HAMMOU. En cheminant derrière d'autres personnes, vous pouvez accéder à tout.

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** Franchement, si j'ai une personne qui me colle et qui me suit et que c'est une personne que je ne connais pas. Moi, quand j'ouvre la porte, je referme derrière moi, je ne laisse pas ouvert, je ne laisse pas les gens.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Vous oui, mais ce n'est pas le cas de tout le monde. Je vais répondre, mais c'est bien ça le problème en fait, c'est que ce n'est pas le cas de tout le monde. Et on a aussi eu des remontées suivant lesquelles les gens étaient mal à l'aise. Là, vous dites : « Si c'est quelqu'un que je ne connais pas », mais en fait, on a beaucoup de nouvelles têtes, etc. Et on a eu des remontées d'agents qui se disaient gênés de devoir interroger des personnes qui s'avéraient être des collègues sur le fait de savoir qui ils étaient, etc. Ce qu'il faudra toutefois continuer à faire parce que toutes ces mesures de sécurité ne sont pas infaillibles et rien ne remplace la vigilance collective. Ça va toutefois quand même venir décharger un peu ça en faisant en sorte qu'en termes d'entrée sur l'enceinte du bâtiment, on ne puisse pas déjà à ce niveau-là être suivi par quelqu'un. Après, ça n'enlève pas le reste.

Je vais prendre les questions. Pourquoi différencie-t-on, Madame HAMMOU ? Est-ce que votre question c'est qu'il fallait mettre des tourniquets devant ? En fait, le système de tourniquet évite que vous soyez suivi par quelqu'un.

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** Comme je sais que dans l'immeuble, on ne peut pas accéder, parce qu'on passe par un tourniquet avec notre carte agent. Donc, quoi qu'il arrive, même si la personne arrive à rentrer, à l'accueil, elle est tout de suite stoppée. OK, la grille de l'extérieur, je peux entendre, on ne connaît pas toutes les têtes du Cristolien, on laisse la porte, la grille. Mais à l'intérieur de l'immeuble, tu ne vas pas laisser quelqu'un te coller pour le tourniquet qui est en bas. Donc, la personne reste bloquée.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Ça se fait par l'usage des portillons, par l'usage aussi de l'entrée par le parking au sous-sol où derrière, on pouvait aussi suivre un groupe d'agents qui remontaient dans le bâtiment. Une fois que vous êtes dans l'ascenseur, vous allez partout en fait. Donc, voilà. Après, je suis d'accord avec vous, ça ne devrait pas se produire. Mais là, comme ça s'est produit à plusieurs reprises, on estime qu'il est nécessaire de passer au cran au-dessus en termes de filtrage.

Monsieur SEREMES, je commence par la fin, l'accès PMR. Oui, on laissera le badge pour que les personnes PMR puissent entrer par l'ancienne entrée. En revanche, seul leur badge fonctionnera sur ça, sinon tout le monde va continuer à passer par là et on aura fait de beaux tourniquets pour rien.

Sur l'entrée visiteurs. Le but, c'est que les agents, sans difficulté de motricité qui requièrent un accès spécifique, puissent passer par les tourniquets. Donc, pour ça, il faut que vous changez une règle. Si vous laissez exister l'ancienne possibilité, personne ne change ses habitudes. Donc, voilà, l'unique entrée et sortie du personnel sera bien au niveau de la rue Thomas Edison. Et seules les personnes à mobilité réduite qui seront identifiées comme telles pourront passer directement par l'entrée.

Quid des agents qui ont oublié leur carte. Je prends votre question. On n'avait pas prévu à ce stade de sonnette sur le point entrée du personnel, parce qu'on ne s'était pas posé la question. Est-ce que c'est pertinent ou est-ce qu'il faut les orienter ? Je n'ai pas de vision sur la fréquence à laquelle ça se produit. J'ai l'impression que ça se produit quand même assez fréquemment que les gens oublient leur carte. Donc, on prend la remarque pour pouvoir, le cas échéant, installer une sonnette à cet endroit-là qui permette aux vigiles de distinguer le flux. Je prends la remarque, la suggestion. Après, de toute façon, le but c'est que le PC sécurité les filtre, c'est la même chose. Par contre, ça peut être intéressant qu'ils distinguent quand même où se situe le flux.

Monsieur ROUCHAUD, c'est une autre question ? Alors, on va reprendre après, je vais finir.

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** Vous dites que vous allez installer un interphone.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Je n'ai pas dit qu'on le ferait, j'ai dit que je prenais la remarque.

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** Parce que c'est mieux de laisser l'interphone du côté visiteurs. Parce que l'agent de sécurité ne connaît pas toutes les têtes. La personne va dire « Je suis agent de la Caisse », quelqu'un qui veut entrer peut dire : « Je suis agent de la Caisse. »

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** C'est vrai. À première vue, on n'avait pas prévu d'installer d'interphone côté agents.

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** De dire : « Si vous avez oublié votre carte, vous empruntez la porte visiteurs. » Comme ça, la personne se présente à l'accueil.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Peut-être. En tout cas, on va refaire un peu le cheminement en prenant cet élément-là d'alerte. Madame RODRIGUES-MARTINS.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Même si vous prenez en considération ce point de vigilance, le risque, c'est que des personnes, que ce soit des assurés ou des personnes lambda, voient qu'il y a aussi un interphone là où il y a le tourniquet et qu'ils sonnent à droite et à gauche. Le PC sécurité ne va pas s'en sortir, à mon avis.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Vous avez raison. On va rester sur un interphone seulement sur l'entrée visiteurs. Et après, on peut aussi pratiquer et voir en pratiquant comment ça se présente.

Les heures de mise en service, ce sont les mêmes, les droits d'accès aujourd'hui. C'est-à-dire qu'au niveau de vos cartes, passée une certaine heure, vous n'avez plus accès à l'enceinte. Par contre, vous pouvez toujours sortir du bâtiment, on ne garde personne captif. Même s'il est conseillé de le faire dans le respect des horaires normaux. Et selon votre profil, vous avez aussi certains accès particuliers.

Le bruit. En fait, on va avoir une partie de travaux qui est susceptible de faire du bruit. Ça ne vous aura pas échappé, on n'a pas mis le planning détaillé, parce qu'on est en train d'essayer d'affiner ces éléments de séquençage avec le prestataire. Ce qui est certain, en termes d'impact de nuisance sonore, pour l'environnement aussi de la CPAM, on ne validera pas ces travaux de nuit, pas les jours fériés, etc. En revanche, s'il y a des moments de travaux qui sont peut-être un peu plus bruyants et ponctuels, type le disqueage des ouvertures, quand on va couper la clôture pour le faire, peut-être qu'il serait pertinent de le faire un samedi. Ce sont des choses que nous allons affiner. Nous avons un mois pour venir étaler les travaux. Après, globalement, mise à part cette opération-là, on est sur des travaux qui ne sont pas de nature bruyante. Il y a juste cette découpe-là qui est très rapide.

La durée des travaux, je vous le disais, elle est sur le mois globalement. La sécurisation, comme ce n'est pas un espace où l'on circule aujourd'hui, on fera en sorte que l'on n'y circule pas par des barrières, jusqu'à la fin des travaux. Donc, on ouvrira l'espace qu'à partir du moment où l'entrée sera mise en service. De ce point de vue-là, il n'y a pas de risque. C'est donc sans impact sur la circulation entrée et sortie.

Est-ce qu'on va mettre de l'affichage ? Oui, on a prévu, je pense qu'on l'a mis dans la note, de mettre de l'affichage. L'idée étant de mettre de l'affichage à l'avant du bâtiment, un affichage avec entrée du personnel et entrée visiteurs, pour que l'on distingue bien les deux flux et que les personnes s'orientent. Après, en effet, ça n'empêchera peut-être pas certains assurés de venir au niveau de la porte d'entrée du personnel et d'interpeller les gens, mais comme aujourd'hui ils interpellent les personnes devant l'entrée. Je pense que nous sommes plutôt de nature à diminuer la fréquence de ces interpellations par rapport à l'entrée actuelle.

Oui, Madame HAMMOU.

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** Une remarque pour l'affichage. À votre place, je n'aurais rien affiché du tout. Parce qu'entrée visiteurs, déjà, il y a beaucoup d'assurés qui se trompent et qui pensent qu'il y a un accueil, alors qu'ils doivent aller à Duhamel au Mont-Mesly. Du coup, mettre entrée visiteurs, ça prête à confusion parce que pour eux, c'est public et ils vont se dire : « Il y a une entrée où on peut arriver à la Sécu. » Alors que ceux qui viennent visiter, les ambulanciers, enfin ceux qui ont rendez-vous, ils savent qu'ils peuvent entrer par là. Mais si vous mettez « entrée visiteurs », ils vont se dire qu'il y a quelque chose de nouveau à la Sécu, maintenant il y a de l'accueil du public. Je pense que ça peut poser des problèmes.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** J'entends votre suggestion et je prends note.

Comment gère-t-on si on se croise ? Je disais qu'on a prévu deux tourniquets pour éviter les engorgements au moment des heures de pointe, quand tout le monde arrive. Ça permettra aussi, éventuellement, si on est sur un chassé-croisé d'en avoir un. Je pense que ça se fera assez naturellement et si besoin, on mettra de l'affichage. Mais le but n'est pas de dévier un tourniquet à un sens et un autre à l'autre sens en permanence, sinon on perd le bénéfice de la fluidité. Après, ce sera des tourniquets où vous voyez en face, vous voyez à travers. Donc, vous ne

risquez pas de foncer, c'est juste de se mettre d'accord : je passe, tu passes. Comme c'est le cas aujourd'hui dans le portillon puisqu'on ne passe pas à dix non plus.

Repositionner une caméra ? On a en fait la zone extérieure. Je n'ai pas refait le point, mais on avait rajouté des caméras pour la couverture des zones. Il ne nous est donc pas apparu nécessaire de refaire. Je prends aussi l'élément d'alerte pour vérifier le cas échéant s'il y avait besoin de réorienter peut-être.

Monsieur GIAMBIAGGI.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO** : Moi je suis allé les voir, je leur ai demandé. Franchement, c'est la caméra qui est là et qui est tournée vers le fumoir où vraiment au fond, on va voir, mais franchement, on ne voit pas grand-chose. Je pense qu'il faudrait la déplacer ou en rajouter une. En l'état, j'ai vu avec le PC sécurité, franchement, je pense que ça va être nécessaire.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction** : Merci pour ce retour. Donc, on envisagera si besoin.

Le revêtement de la petite allée. On est en train de voir, on ne vous l'a pas mis, ce sera un revêtement anti-dérapant bien sûr. On ne part pas sur des éléments sablonneux comme sur le démarrage. En fait, c'est un parking pour les véhicules de pompiers. Ils parlent des terrains de pétanque aux services travaux maintenance. En fait, ce sont des endroits de parking, il faut donc que ces endroits puissent supporter un certain poids en termes de véhicule si besoin était en termes d'urgence. Pour autant, on ne souhaite pas patauger dans du sablonneux non plus. Nous sommes donc en train de faire le point, notamment avec la mairie, sur les revêtements possibles.

Je crois que j'ai fait le tour. Madame RODRIGUES-MARTINS.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT** : Une dernière petite question complémentaire, s'il vous plaît. Par rapport au dépôt en mairie de la déclaration préalable de travaux. Certainement que c'est déjà fait puisque vous nous le présentez aujourd'hui. Du coup, j'imagine que vous avez eu un accord. Si ce n'est pas le cas, est-ce que vous l'attendez encore ? Et ce dépôt de déclaration préalable de travaux, ça implique aussi un permis de modification sur la voirie ou pas ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction** : Non. Y avait-il d'autres questions complémentaires ? Monsieur ROUCHAUD.

**M. ROUCHAUD, CFTC** : La future entrée effectivement sera assez visible du carrefour. Avez-vous pensé à tous les visiteurs qui viendront côté métro, la verront, iront directement à cette entrée plutôt qu'à l'entrée principale ? Donc, les vigiles vont devoir orienter beaucoup les livreurs à la nouvelle entrée. Avez-vous pensé à tout ça ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction** : Sur l'autorisation de travaux, on travaille étroitement avec les services de la mairie. Nous avons donc déjà eu un échange avec eux parce qu'il s'agit d'une modification de façade tout simplement, la partie barrière. Donc, on sait qu'il n'y a pas d'objection là-dessus. Il me semble qu'on l'a envoyé, j'avoue que je ne sais pas si on a déjà reçu, mais on n'aura pas de difficulté. On a déjà un aller-retour de la part des services de la mairie confirmant que le projet est faisable. Sinon, on ne vous le présenterait pas.

Sur la visibilité de la nouvelle entrée. On a essayé que le fait de la positionner légèrement en retrait ne la rende pas trop visible. Je pense, Monsieur ROUCHAUD, que l'on rejoint un peu les éléments d'alerte sur le risque de remettre un interphone sur cette autre entrée. Plus les points

sur les affichages et l'orientation. On va pratiquer aussi pour voir, mais à mon sens, ce n'est pas de nature à dégrader plus la situation qu'elle ne l'est actuellement en termes de fréquentation.

Est-ce qu'il y avait d'autres questions ? Vous l'avez demandé, je n'avais pas le visuel parce qu'on demande que ce soit un tourniquet qui soit homogène avec l'esthétique de la barrière actuelle. Ce n'est donc pas le gros truc en alu qui brille comme on peut voir. Ce n'est donc pas un produit un peu standard catalogue, je ne pouvais donc pas vous insérer d'image, mais on est bien sur un mode classique de fonctionnement de tourniquet, mais laqué noir et si possible dans la continuité de l'esthétique de la barrière actuelle.

Madame LEBERNADY.

**Mme LEBERNADY, CFTC :** Du coup, pour les personnes qui ont des valisettes et qui sont parfois chargées ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Ça permet le passage. En fait, en termes de taille, c'est le même type que ce que l'on peut avoir à la CNAM par exemple. Je ne sais pas si vous avez eu l'occasion d'y aller récemment, c'est aussi ce qu'ils ont au niveau de l'entrée du personnel. Donc, ça permet normalement, pas avec la grosse malle, mais avec une petite valisette.

Très bien. Si nous avons fait le tour de vos questions, je vous propose de passer au recueil de vos avis. Pour la CFDT ?

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Pour la CFDT, au vu des éclairages et de toutes les lumières apportées sur la bonne lecture du plan, merci beaucoup, on s'est dit que si c'était comme ça en l'état, ça n'aurait pas pu être possible, mais effectivement, c'est tout à fait faisable. Ce sera donc un avis favorable.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci. Pour la CFTC ?

**Mme DOUIS-MAXI, CFTC :** Pour la CFTC, c'est un avis favorable également.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci. Pour FO ?

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

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Je me permets de préciser.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Je peux juste dire que nous avons un avis favorable à l'unanimité. Vous voulez rajouter quelque chose, Monsieur GIAMBIAGGI ? Allez-y.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** C'est pour sécuriser, c'est une bonne chose. Cependant, il y a pas mal de choses qui sont manquantes, qui ne sont pas encore déterminées.

**M. ARNAUD, Direction :** Oui, il restera des détails.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Voilà. On n'a pas la date des travaux précise. On ne sait pas à quoi ça ressemble. La signalétique, on ne sait pas où elle est, comment elle sera, ce qu'il y aura écrit dessus. Il y a beaucoup de choses manquantes dans ce projet.

## Point 12 : Suivi mensuel d'activité des pôles — Information

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Je vous propose de passer au point suivant qui est le suivi mensuel d'activité des pôles.

**M. ARNAUD, Direction :** Sur l'activité. Au rayon des bonnes nouvelles, on a une situation qui est globalement maîtrisée sur tous les secteurs. À l'exception des PE AS, mais je vais y revenir. Quand même un satisfecit sur le redressement du taux de décroché. Depuis le mois de juin, nous sommes au-dessus de 70 % sur le taux de décroché. C'est quelque chose qui a tenu pendant l'été et qui se maintient depuis la rentrée. On n'est pas encore tiré d'affaire, puisqu'il y a toujours un appui de la Caisse nationale, je le rappelle, pour atteindre ce taux de décroché. En moyenne, il est de 5 ETP par jour. Pour autant, avec les recrutements en cours et le renforcement, on espère arriver à une situation un peu plus à l'équilibre d'ici la fin de l'année et rentrer dans les objectifs à partir de la fin de l'année. Donc, ça, c'est plutôt satisfaisant.

Idem, un satisfecit aussi sur l'avancée du plan de résorption sur les exclusions synergie liées au déploiement de Diapason. Je vous parle de ça à chaque fois, sur le lien avec la CPAM 92. Les travaux de notre taskforce locale conjuguée au démarrage de la taskforce régionale sur ce sujet-là avancent bien et on pense avoir terminé de résorber complètement ces exclusions-là début octobre. Nous devrions donc, aux alentours de mi-octobre, avoir terminé sur ce point-là. C'est quand même une forte mobilisation. Je rappelle qu'il y avait 16 000 exclusions à traiter, c'est donc un plan d'action qui fonctionne bien.

Au rayon des points de vigilance. On a plutôt la résorption qui se poursuit sur les PE AS. On gagne du terrain quand même parce qu'aujourd'hui, on ramène les DJT dans des proportions qui sont plus acceptables, notamment sur Diadème. Sur les PRN, on est quasiment à jour. En revanche, il nous reste encore un travail important à faire sur les DSIIJ, c'est en cours. C'est pour ça que nous avons pas mal de séances de HS toutes les semaines sur les PE AS pour ramener le DJT dans quelque chose de plus acceptable sur les IJ. Pour l'instant, on est encore en mai sur les attestations de salaire, ça fait donc quand même loin.

Autre point noir, c'est que pour l'instant, on n'est pas en mesure de faire face à nos entrées Médialog non plus sur les PE AS. Ce qui fait qu'il y a des relances, etc., qui ne sont pas traitées aujourd'hui. On va donc poursuivre ce plan d'action-là jusqu'à la fin de l'année pour se redresser le plus possible. Et puis on va commencer un peu à se projeter sur Arpège. Le déploiement d'Arpège a commencé au plan national, avec la présérie depuis la mi-septembre. L'information que nous avons eue hier, qui devrait être confirmée, c'est qu'il y aura deux mois de décalage encore. Donc, ça glisse progressivement. Pour nous, pour mémoire, on était plutôt sur un déploiement fin avril. On va donc plutôt être sur un déploiement au mois de juin. Il y aura ensuite une pause et je pense que ça reprendra en septembre. Donc, si jamais ils décalent à nouveau, il est possible qu'on soit encore décalés. Malgré tout, on va commencer à réfléchir au plan de déploiement parce que ça aura un impact qui excédera les PE AS. Ça concernera aussi les PE AT, l'accueil et tous les secteurs qui sont amenés à faire des consultations sur les IJ. Donc, voilà, l'objectif étant de se remettre d'aplomb d'ici la fin de l'année sur les IJ pour aborder l'année 2025 dans de meilleures conditions et préparer la bascule Arpège un peu plus sereinement. Voilà.

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

## Point 13 : informations Président et Secrétaire

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Je vous propose de passer au dernier point de l'ordre du jour, les informations Président et Secrétaire.

Sur les informations Président. Deux petites choses. Une première chose qui est un petit point, enfin pas un point, je n'aurais pas cette ambition, mais sur le déploiement de Chronotime. Ça ne vous aura pas échappé, nous avons essuyé quelques difficultés de connexion lundi et mardi. Vous dire que ces problématiques, même si nous en avons souffert et avons eu peur que ce soit une saturation des systèmes parce que c'était le jour de la bascule de l'ensemble des organismes. Il s'avère que c'était en fait une problématique indépendante du prestataire et qui du coup a pu être résolue depuis. Donc, de ce point de vue-là, on estime que nous avons réglé le sujet.

Après, il reste encore beaucoup de choses à caler sur la gestion de certaines situations particulières. Les équipes de la GAP sont très mobilisées pour pouvoir faire face et répondre à ces différentes situations au plus vite, en lien avec le prestataire. Donc, on reste sur une mobilisation encore un peu en mode projet au niveau des équipes de la gestion du personnel, ce qui peut aussi rallonger un peu les délais de traitement sur d'autres sujets.

Ce petit point sur Chronotime. Monsieur ROUCHAUD, c'était pour réagir ?

**M. ROUCHAUD, CFTC :** Oui, actuellement, nous ne pouvons plus saisir nos mandats, nos codes. Vous pensez que cette situation va perdurer combien de temps à peu près ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Nous avons bien connaissance de cette situation. Je crois que ça a été évoqué aussi à l'occasion de la CTR. On essaie de fonctionner en entonnoir, on essaie de gérer les situations qui concernent le plus grand nombre de personnes et ensuite de venir sur les situations particulières. En l'occurrence, ça relève à ce jour d'une situation un peu plus particulière. Donc, on est bien dessus pour essayer de le résoudre. Par contre, je ne peux pas vous annoncer de délai. Notre objectif, c'est de pouvoir le résoudre le plus vite possible. Mais ce que nous voulions nous assurer, c'est que tout ce qui est situations générales fonctionne avec fluidité et sans difficulté dans le cadre de la bascule.

**M. ROUCHAUD, CFTC :** Les premières impressions des agents ne sont pas très optimistes, ce n'est pas très favorable.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Du fait des difficultés de lundi et mardi, j'imagine.

**M. ROUCHAUD, CFTC :** Les gens ont pesté.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Oui, en termes d'image, ce n'est pas terrible. À l'inverse, vous savez que nous avions déployé Chronotime, à titre de test au niveau des services support, un peu en avance de phase, et de ce côté-là, nous n'avions pas eu de remontée, d'alerte, les choses s'étaient bien passées. Ça nous avait servi un peu de galop d'essai. Mais j'entends bien que le dysfonctionnement des deux premiers jours n'aide pas à appréhender le nouveau système sereinement.

**M. ROUCHAUD, CFTC :** C'est-à-dire qu'avec ChronoGestor, c'était tellement fluide et tellement simple et on passe à un outil où tout devient compliqué. Donc, changer pour changer en moins bien, c'est ce qu'on se dit.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Le changement est toujours difficile à appréhender, il faut retrouver ses repères. Après, en termes d'ergonomie de l'outil, on a plutôt des retours satisfaits sur la facilité. On n'est pas sur une situation qui est plus complexe. Reste à caler les derniers éléments de paramétrage que l'on évoquait. Madame HAMMOU.

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** Une question par rapport à Chronotime. Quand je badge en télétravail, je me retrouve en télétravail interdit. Je pense qu'un paramétrage n'a pas été fait. Dans les grands services où l'on a des référents secrétariat, vont-ils avoir la main ou bien est-ce qu'à chaque fois la personne sera obligée d'envoyer des mails à la GAP et c'est la GAP qui va gérer ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Ce que vous évoquez, c'est sur ce sujet que la GAP travaille aujourd'hui. On a un problème sur certaines situations de connexion à GRH, de descente de l'information. Donc, ça explique aussi la situation que vous décrivez où la personne ne serait pas reconnue comme télétravailleuses. En ce moment, on est en train de chercher à résoudre ça. Donc, je prends quand même l'alerte, mais normalement, ça ne nécessite pas de remontée, la situation est connue à la GAP.

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** D'accord. Mais du coup, les personnes qui pouvaient modifier notre compteur, on avait une personne qui était dédiée à traiter les anomalies ChronoGestor. Est-ce qu'elle aura la main avec Chronotime ou bien est-ce vraiment centralisé au niveau de la GAP ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Non, normalement, c'est votre responsable hiérarchique qui traite vos anomalies, qui régularise, etc. ; on ne change pas. Ce qui change avec Chronotime, c'est que bien que c'était interdit de s'autorégulariser ou s'autovalider, l'outil ChronoGestor ne l'empêchait pas. Donc, une personne pouvait autovalider, c'était interdit, mais c'était techniquement possible. Là, avec Chronotime, ce n'est plus possible. Par contre, on n'est pas du tout dans une logique de centralisation. Aujourd'hui, la GAP est très présente sur ces sujets et réalise les régularisations parce qu'on est en mode projet, en mode transposition.

**M. ARNAUD, Direction :** Sur les délégations qu'on va pouvoir donner pour la validation, si dans un secteur, c'est centralisé sur un seul manager ou sur une personne qui est chargée de faire ces vérifications et ces validations, ça pourra toujours se faire demain.

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** Dernière question concernant nous les élus. Comme pour le moment, en attendant qu'on ait les codes, on va faire un tableau mensuel qu'on va transmettre. Comment ça se passe quand on veut par exemple faire des effacements ? J'ai 15 heures d'avance, je veux effacer lundi par exemple, mais je ne peux rien faire sur Chronotime. Je n'ai pas d'heure, c'est NC, non calculé.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Vous notez l'effacement. C'est une situation qui est dégradée.

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** Parce que le manager va devoir me faire confiance. J'ai fait une capture de mon Chrono avant que ça ne bascule, par manque de confiance, j'avais peur que ça bascule mal. Mais du coup, mon manager va devoir. Il n'y aura pas de problème, mais peut-être pour d'autres personnes, on sait qu'on a du temps, mais les compteurs ne sont pas calculés, on a besoin de prendre notre journée, il va quand même y avoir des bloquants à certains moments.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Dans le cadre de ce que vous allez envoyer derrière, on fera une saisie de masse. Prévenez votre manager, relevez les éléments et on régularisera. Madame SELLAMI.

**Mme SELLAMI, CGT-FO :** Également pour les effacements en dehors des plages fixes, c'est pareil, qui régularise ? C'est à notre niveau ou c'est la GAP qui fait ça ? Parce que moi, je suis toujours en anomalie et quand j'avais demandé à ma hiérarchie, elle m'a dit : « Non, non, ce n'est plus nous, c'est la GAP. » Je suis donc toujours en anomalie.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** D'accord. Encore une fois, aujourd'hui la GAP intervient sur beaucoup de situations parce qu'on est en mode gestion de projet. Moi-même, je ne connais pas l'ensemble des anomalies qu'ils peuvent rencontrer. Je ne sais pas si vous êtes dans un de ces cas de figure et si c'est une anomalie un peu d'ordre général où c'est la GAP qui a vocation à reprendre la main et venir vous rétablir la situation. Mais après, on ne change rien au mode de fonctionnement habituel. On n'est pas du tout sur une logique de centralisation, ce serait juste ingérable pour la GAP de venir se retrouver à concentrer toutes les régularisations et validations. Mais je prends quand même les éléments, sur les éléments de Com. Nous avons fait une session d'information au niveau des managers, mais si ce n'est pas clair de ce point de vue-là, on s'en assurera.

Madame OUCHENE.

**Mme OUCHENE, CGT-FO :** J'ai une collègue qui m'a demandé pourquoi il n'y avait pas eu de rétroactivité sur 2023. Par exemple, elle n'était pas sûre de pouvoir bénéficier des jours de fractionnement et comme elle n'a pas fait de copie de ChronoGestor, elle n'a plus la main, donc elle ne sait plus du tout ce qu'elle a posé sur 2023. Elle va devoir faire entièrement confiance à la GAP, sauf qu'une année, elle a déjà eu un souci où elle avait raison et la GAP avait dû revenir sur son calcul. Là, il n'y a pas d'arriéré sur 2023 et elle me dit : « Comment ça se fait qu'ils n'ont mis que 2024 ? »

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** On n'a pas repris dans le nouvel outil Chronotime la remontée de l'historique. Pour autant, nous n'avons pas perdu l'historique ChronoGestor, la GAP l'a, nous, on le visualise. C'est figé maintenant, mais on n'a pas perdu toute cette vision-là. Par contre, il était impossible de faire un transfert de données, ça aurait été très risqué en termes d'anomalies.

Madame HAMMOU.

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** Lors de la présentation de Chronotime, on nous a indiqué que quand on va poser des congés sur Chronotime, on pourra faire des demandes que pour des congés et RTT qui seront acquis. Avant, avec ChronoGestor, on nous disait pour les RTT : « Vous avez 10 jours de janvier à juin et ensuite 10 jours de septembre à décembre. » C'est-à-dire qu'une personne pouvait poser une semaine de RTT en janvier ou en février. Là, comment ça va se passer ? Comme on pose nos congés en avance, des gens se sont déjà positionnés sur des semaines de congé, mais ils n'auront pas acquis à cette date-là. Donc, qu'est-ce qui va se passer ? Parce qu'ils ont eu la validation de leurs congés par leur hiérarchie, sous réserve qu'ils aient droit aux congés. Mais Chronotime a changé la façon de poser les congés et les agents n'étaient pas prévenus.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Il y a deux choses. Il y a l'autorisation de s'absenter sur une période donnée et quel est le type de congés que l'on va positionner. J'avoue que je ne sais pas à quel point Chronotime examine le droit acquis à la date à laquelle on pose le congé ou si ça examine à l'instant T. Pour les RTT, c'est la date où on pose le congé. Donc, voilà, c'est plutôt de nature à éviter ce que l'on a pu avoir par le passé où il y avait des régularisations qui étaient ensuite opérées parce que les gens avaient quitté l'organisme et avaient consommé trop de jours de RTT ou autre. C'est donc plutôt de nature à permettre un suivi plus fin et plus exact.

Après, il faut ajuster le type de congés que l'on va mobiliser sur cette période-là, parce que ça ne sera peut-être pas une semaine de RTT si on n'a pas cette quotité qui est acquise et sera peut-être quelques jours de RTT complétés par des jours de congé.

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** Il y a des personnes qui n'ont plus de congé en janvier et qui avaient l'habitude de poser leurs RTT. Donc, à ce moment-là, ces personnes-là vont se voir refuser. On cumule un jour et demi de RTT par mois, ça veut dire qu'à fin février, on n'aura même pas trois jours. Donc, du coup, la personne ne pourra pas poser ses cinq jours comme elle le faisait habituellement.

**Mme SKOLUDEK, CGT-FO :** Par rapport aux RTT, OK, il faut que l'on s'acquière des RTT. Sauf que pour la plupart, en tout cas certaines personnes, elles n'ont pas forcément pris leurs 10 jours dans le premier semestre, donc elles ont des jours, mais ils ne sont même pas remontés sur Chronotime. Du coup, si par exemple la personne veut poser une RTT pour lundi, on lui dit : « Bloquant, parce que vous n'avez pas de droit. » Sauf que la personne sait très bien qu'elle a 15 RTT acquis qu'elle n'a pas utilisés. Donc, on fait comment ? Parce que du coup, le compteur ne sera jamais à jour.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Je prends la question. Je n'avais pas connaissance de cette difficulté-là. Monsieur GIAMBIAGGI.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** En fait, quand il fonctionne correctement, il y a une pirouette pour quand même placer des RTT que nous n'avons pas encore acquis en modifiant la date, si je me souviens bien. Tu modifies la date, et il va te rajouter les RTT correspondants.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** N'utilisant pas l'outil, je suis un peu en difficulté pour vous répondre là-dessus. Il y a eu les webinaires qui présentaient les éléments et cas génériques. Ce que je note aussi, c'est que l'on ne voit plus trop en termes de fonctionnalité de l'outil ou de dysfonctionnement temporaire du fait que ce ne serait pas remonté. Je prends les demandes d'éclaircissements et nous allons vous apporter des éléments de réponse à l'ensemble des agents par une FAQ ou un mail à tous sur un point particulier.

**M. ROUCHAUD, CFTC :** Juste une remarque, ce n'est pas une question. Je pense qu'il aurait été peut-être plus sage de repousser encore un peu le début de Chronotime. C'était prématûr, je pense.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** En termes d'informations Président, vous dire aussi que du fait de départs sur des membres de commission – je suis alertée par Madame SKOLUDEK sur ce sujet – nous mettrons à l'ordre du jour de la prochaine assemblée plénière la désignation de membres remplaçants sur la CSSCT et la commission économique et égalité professionnelle. Il y aura donc deux désignations à la prochaine assemblée parce qu'il y a eu

deux départs, une sur la CSSCT et une sur la commission économique et égalité professionnelle. C'est sortant CFTC. Voilà pour les informations Président. Pour les informations Secrétaire ?

**Mme SKOLUDEK, CGT-FO :** Pas d'information Secrétaire.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci. Merci pour cette journée assez dense. Merci à tous et bonne fin de journée.

*La séance est levée.*