

CSE DE LA CPAM VAL-DE-MARNE

ASSEMBLÉE PLÉNIÈRE ORDINAIRE DU 18 OCTOBRE 2024

PROCÈS-VERBAL

Étaient présents :

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

CFDT : Mme MAMAN Muriel (Représentante syndicale)

CFTC : M. SEREMES Dominique, Mme LEBERNADY Fina, M. MACIEL Carlos, Mme DOUIS-MAXI Delphine, Mme GUELAI Christelle (Représentante syndicale)

CGT-FO : Mme TRAORÉ Maimouna (remplace Mme HAMMOU Leilla), Mme IAAICH Halima, Mme SKOLUDEK Elisabeth, M. OLIVEIRA Tomé (remplace M. MARQUES Edmond), Mme FRAIOUI Samia, M. GIAMBIAGGI Antoine, M. RICORDEAU Michel (remplace M. ALLIGIER Sébastien)

Excusés :

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

CFTC : M. BOURGEOIS Marc, Mme DOUIS Julie et ROUCHAUD Florent

CGT-FO : Mme HAMMOU Leilla, M. ALLIGIER Sébastien, M. MARQUES Edmond, Mme IAAICH Halima (après-midi), Mme OUCHENE Dalila, MME KHETTAF Lila (représentante syndicale)

Déroulement : La séance s'est déroulée en présentiel de 9 heures 30 à 15 heures 05.

Points présentés par :

- **POINT 1** : Approbation du procès-verbal de l'Assemblée plénière du 29 août 2024
- **POINT 2** : Approbation du compte rendu du CSSCT du 6 juin 2024
- **POINT 3** : Désignation des membres des commissions Économique et Égalité Professionnelle et Santé, Sécurité et des Conditions de Travail
- **POINT 4/pour AVIS** : Travaux de restauration au sein de l'espace restauration
Présentation par Mme CASADO-BOLIVAR Céline
- **POINT 5/pour AVIS** : Harmonisation des dispositifs d'accès aux locaux
Présentation par Mme CASADO-BOLIVAR Céline
- **POINT 6/pour AVIS** : Installation de nouvelles bornes de recharge des véhicules électriques et harmonisation du parc
Présentation par Mme CASADO-BOLIVAR Céline
- **POINT 7/pour AVIS** : Modalités d'organisation dans le cadre des actions menées dans le cadre de la démarche « aller-vers »
Présentation par M. ARNAUD Sébastien
- **POINT 8/pour INFORMATION** : Expérimentation d'une Plateforme Locale d'Aller Vers Assurés (PLAVA)
Présentation par Mme CASTRIQUE Johana
- **POINT 9/pour INFORMATION** : Bilan télétravail – Exercice 2024
Présentation par Mme DUCHER Alice
- **POINT 10/pour INFORMATION** : Résultats du Baromètre Social Institutionnel 2024
Présentation par Mme DUCHER Alice
- **POINT 11/pour INFORMATION** : Présentation de l'étude sur les motifs de départ dans l'institution
Présentation par Mme DUCHER Alice
- **POINT 12/pour INFORMATION** : Bilan des stages de juillet à septembre 2024
Présentation par Mme CASADO-BOLIVAR Céline

- **POINT 13/pour INFORMATION : Suivi mensuel d'activité des pôles**

Présentation par Mme CASADO-BOLIVAR Céline

- **POINT 14 : Informations des Président et Secrétaire**

Présentation par Mme CASADO-BOLIVAR Céline

SOMMAIRE

Point 1 : Approbation des procès-verbaux de l'Assemblée plénière du 29 août 2024	5
Point 2 : Approbation du compte rendu de la CSSCT du 6 juin 2024	6
Point 3 : Désignation des membres de la commission Économique et Égalité Professionnelle et Santé, Sécurité et des Conditions de Travail	6
Point 4 : Travaux d'aménagement au sein de l'espace restauration	8
Point 5 : Harmonisation des dispositifs d'accès aux locaux (Avis)	15
Point 6 — Installation de nouvelles bornes de recharge des véhicules électriques et harmonisation du parc — Avis	20
Point 7 : Modalités d'organisation dans le cadre des actions menées dans le cadre de la démarche « aller-vers » — Avis	27
Point 9 : Bilan télétravail — exercice 2024 — Information	31
Point 10 : Résultats du Baromètre Social Institutionnel 2024 — Information	37
Point 8 : Expérimentation d'une Plateforme Locale d'Aller Vers Assurés (PLAVA) — Information	45
Point 11 : Présentation sur l'étude sur les motifs de départs dans l'institution — Information	53
Point 12 : Bilan des stages de juillet à septembre 2024 — Information	57
Point 13 : Suivi mensuel d'activité des pôles — Information	57
Point 14 : Informations des Président et secrétaire	58

La séance est ouverte à 9 heures 30.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Bonjour à tous. Je vous propose que nous ouvrons cette assemblée plénière. Céline CASADO-BOLIVAR pour la Direction.

M. ARNAUD, Direction : Sébastien ARNAUD. Bonjour.

Mme MAMAN, CFDT : Muriel MAMAN, représentante syndicale. Je ne serai présente que ce matin. Je vous prie de bien vouloir excuser Madame PERRIOT LE-FUR, titulaire, Madame Nesrine LAHLOU, titulaire et Madame Virginie DUMARCAY, titulaire. Merci. Je suis toute seule.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Toute seule ? Toute la journée ? L'après-midi, il n'y aura personne non plus ? D'accord.

M. SEREMES, CFTC : Pour la CFTC, Dominique SEREMES, élu titulaire. J'excuse Monsieur Marc BOURGEOIS, Florent ROUCHAUD, ainsi que Madame Julie DOUIS.

Mme LEBERNADY, CFTC : Fina LEBERNADY, CFTC.

Mme GUELAI, CFTC : Christelle GUELAI, RS, CFTC.

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

M. MACIEL, CFTC : Carlos MACIEL, élu CFTC.

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

M. RICORDEAU, CGT-FO : RICORDEAU Michel, élu Force Ouvrière suppléant en remplacement de Monsieur ALLIGIER.

Mme TRAORÉ, CGT-FO : Maimouna TRAORÉ, suppléante Force Ouvrière en remplacement de Leïlla HAMMOU.

M. OLIVEIRA, CGT-FO : Tomé OLIVEIRA, élu FO suppléant en remplacement de Monsieur Edmond MARQUES.

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

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

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : SKOLUDEK Elisabeth, élue titulaire Force Ouvrière. J'excuse Madame OUCHENE, Madame HAMMOU, Madame KHETTAF notre représentante syndicale, Monsieur ALLIGIER et monsieur MARQUES.

Point 1 : Approbation des procès-verbaux de l'Assemblée plénière du 29 août 2024

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci bien. Je vous propose de passer au premier point de l'ordre du jour, à savoir l'approbation du procès-verbal de l'Assemblée plénière du 29 août 2024. Est-ce qu'il y a des corrections ? Des commentaires ? Non.

Je considère que le procès-verbal est approuvé à l'unanimité.

Point 2 : Approbation du compte rendu de la CSSCT du 6 juin 2024

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de passer au second point, l'approbation du compte rendu de la CSSCT du 6 juin 2024, qui avait donc déjà fait l'objet d'une validation en CSSCT.

Y a-t-il des commentaires ? Madame SKOLUDEK ?

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : J'ai juste une question. Il y a un schéma, je ne sais plus à quelle page, qui reprend les plans du parking au sous-sol, avec une modification de sens de circulation. J'aurais voulu savoir quand va être appliquée cette modification.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est une bonne question. On devait le faire, normalement, dans la foulée à la rentrée. En fait, c'est vrai que cela n'a pas encore été planifié. Enfin, je pense que c'est d'ici la fin de l'année. Je n'ai pas la date précise à vous donner. Je suis désolée. J'avoue que j'avais un peu perdu de vue le sujet, mais je vais m'en enquérir. On vous fera une précision.

On considère le compte rendu approuvé à l'unanimité.

Point 3 : Désignation des membres de la commission Économique et Égalité Professionnelle et Santé, Sécurité et des Conditions de Travail

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Troisième point. Nous sommes amenés aujourd'hui, à désigner un nouveau membre pour la commission Économique, Égalité Professionnelle et un autre pour la commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail.

Au niveau de la CSSCT, pour se remettre en tête, elle est composée de six membres, de cadres avec une représentation de chaque OS. C'est le contenu de notre accord sur le fonctionnement du CSE.

Madame HIMED, CFTC ayant quitté l'organisme, fin août, nous devons donc procéder à la désignation du remplacement par le biais d'un vote.

Dans la composition actuelle de la CSSCT, l'ensemble des OS sont représentées. Nous avons également deux cadres. Cela veut dire que nous n'avons pas d'orientation vers l'une ou l'autre organisation syndicale ou vers l'une ou l'autre fonction ; les choses sont ouvertes.

Peut-être vous rappeler aussi que cette élection se fait parmi les membres du CSE, donc élu titulaire ou suppléant, peu importe. La résolution se fait à la majorité des membres présents ; ce qui veut dire que nous décomptons les voix par rapport au nombre de membres présents. En cas d'abstention ou de vote nul, cela vaut vote défavorable. C'est décompté comme un vote défavorable. Pour que nous puissions désigner la personne, il faut qu'il ait au moins six voix favorables, sauf erreur de ma part.

Ce que je vous propose, c'est de pouvoir réaliser ce vote à main levée pour pouvoir gagner en fluidité. Est-ce qu'il y a des candidats qui sont présentés par l'une ou l'autre organisation syndicale ?

Madame MAMAN et Monsieur SEREMES.

Mme MAMAN, CFDT : Au niveau de la CFDT, elle ne proposera aucun candidat pour cette désignation.

M. SEREMES, CFTC : Pour la CFTC, nous proposons la candidature de Madame Delphine DOUIS-MAXI.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Pour Force Ouvrière, nous ne proposons aucun candidat.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Pour la forme, je vais vous proposer de voter. Qui est favorable à la candidature de Madame DOUIS-MAXI. Nous avons l'unanimité des voix. 11 voix favorables.

Madame DOUIS-MAXI est désignée membre de la CSSCT. Félicitations.

Je vous propose de passer à la désignation du membre sur la commission Économique et Égalité Professionnelle.

Concernant cette commission, nous sommes sur une composition de cinq membres, dont un cadre avec une représentation de chaque OS. C'est ce que nous avons prévu au niveau du protocole d'accord. Nous avons eu le départ de Madame LOLLIA-FABER, CFTC.

Dans la composition actuelle de cette commission, chaque organisation syndicale est représentée. Un cadre est également représenté. Là aussi, les choses sont ouvertes quant à la qualité du nouveau membre qui sera désigné dans cette commission.

Est-ce que le vote à main levée vous convient ?

Monsieur GIAMBIAGGI, vous avez une question ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Oui, j'ai une question. Actuellement, il y a quatre membres. Il en faut un cinquième et combien y a-t-il de cadres sur les quatre ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Aujourd'hui, avant le départ de Madame LOLLIA-FABER, il y avait deux cadres et là, il reste un cadre.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Vous êtes sûre qu'on n'est pas obligé de vous mettre deux cadres et c'est tout ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Dont un cadre, a minima. Après, on peut faire plus, ça veut dire que c'est ouvert.

Ce que notre protocole d'accord prévoit, c'est qu'il y ait un cadre de façon impérative. Nous l'avons, puisque Madame PERRIOT LE-FUR est présente sur cette commission. Ça veut dire que la candidature peut être soit employé, soit cadre. Nous avons également, dans le protocole d'accord, la nécessité d'avoir la représentation de chaque OS. C'est le cas, malgré le départ de Madame LOLLIA-FABER. Du coup, nous sommes aussi libres quant à l'organisation syndicale de provenance du candidat.

J'ai noté que vous étiez d'accord pour le vote à main levée. Y a-t-il des candidats ?

Mme LEBERNADY, CFTC : Pour la CFTC, on présente Monsieur Dominique SEREMES.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Y a-t-il d'autres candidatures ?

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Pour Force Ouvrière, nous ne présentons pas de candidat.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Pas d'autres candidatures.

Je vous propose de passer au vote. Qui est favorable à la candidature de Monsieur SEREMES ? Nous avons 11 voix favorables, donc l'unanimité pour la désignation de Monsieur SEREMES à la commission Économique et Égalité Professionnelle. Félicitations Monsieur SEREMES.

Nous avons donc terminé pour ce point.

Madame SKOLUDEK ?

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : C'était juste pour vous informer puisque ce n'est pas soumis au vote. Pour la commission Formation, Force Ouvrière a fait part aux relations sociales de notre modification d'élus. Madame Halima IAAICH remplace Madame Maimouna TRAORÉ.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Très bien. Merci beaucoup.

Je pense que nous avons terminé sur ce point de désignation des membres des commissions.

Point 4 : Travaux d'aménagement au sein de l'espace restauration

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de passer au point suivant relatif aux travaux d'aménagement au sein de l'espace restauration.

Cela ne vous aura pas échappé que nous avons mené, au mois d'avril, un sondage dans lequel nous avons interrogé les agents de la caisse sur les évolutions qu'ils souhaitaient concernant l'offre de restauration. Le contexte dans lequel s'inscrivait ce sondage était destiné à préparer la rédaction du cahier des charges pour le renouvellement du prestataire restauration, puisque ce marché arrivait à son terme en fin d'année.

À l'occasion de cette remontée de sondage, il y avait bien entendu des questions un peu fléchées sur les questions qualité nutritionnelle, types d'offres de restauration. Il y avait également des parties de suggestions ouvertes et un grand nombre de salariés ont fait remonter, à cette occasion, le souhait d'avoir plus de fluidité dans les files d'attente au niveau de l'espace restauration.

Par ailleurs, cela ne vous aura pas échappé non plus. Nous avons accueilli nos collègues de Boissy avant l'été ; ce qui mécaniquement augmente le nombre d'utilisateurs de l'espace restauration.

C'est la raison pour laquelle aujourd'hui, nous vous présentons ce projet qui vise principalement à fluidifier les files d'attente sur la pause déjeuner, en créant un deuxième espace pour délivrer tout ce qui va être restauration rapide, et éviter que les personnes souhaitant consommer, par exemple, des sandwiches fassent la queue en même temps au même endroit que les personnes qui souhaitent être servies en plats chauds ; ce qui permettra de démultiplier les points du coût de délivrance des prestations et donc normalement de diminuer les temps d'attente.

Dans la note, je ne vais pas tout reprendre, mais vous voyez que ce que nous avons prévu, c'est d'aménager le recoin qui se situe dans la partie cafétéria de l'espace restauration et qui est déjà pourvu

aussi d'une arrivée d'eau, d'éléments de connexion électrique, etc., ce qui permet de réduire l'ampleur des travaux nécessaires. Vous avez également, dans la note, un visuel qui vous donne un petit peu une idée du résultat final escompté.

L'objectif, c'est bien sûr de pouvoir réaliser ces travaux d'ici la fin de l'année, pour que nous puissions démarrer l'année 2025 sur ces nouvelles bases, avec le nouveau prestataire. On a prévu d'intégrer cet élément, dans l'appel à projets du prestataire, pour qu'il puisse prévoir les ressources humaines nécessaires pour pouvoir tenir ce point de vente supplémentaire.

Je suis à votre disposition pour les questions. Il y a Madame MAMAN, Madame SKOLUDEK, Madame LEBERNADY et Madame TRAORÉ.

Mme MAMAN, CFDT : Sur le point 4, impact du projet, le 4.1, est-ce à dire que le couloir menant au futur corner sera condamné provisoirement pendant les travaux ? Si oui, alors l'accès au RIE et l'espace cafétéria seront accessibles uniquement par le couloir où se trouvent les panneaux syndicaux pour entrer et sortir.

Au niveau impact budgétaire, est-ce que ce budget sera entièrement à la charge de la caisse ou y aura-t-il une subvention financière particulière ou totale par la CPAM ?

Sinon, pour le reste, au niveau des objectifs, les aménagements visent à offrir un environnement moderne et confortable, répondant aux besoins de nos collaborateurs, tout en réduisant le temps d'attente. C'est vrai que c'est déjà quelque chose que nous avons déjà demandé depuis tout le temps au niveau des organisations syndicales, puisqu'on a vu qu'il y avait déjà très peu de micro-ondes, qu'il y avait du monde et de l'attente. Pour le reste, cela semble être bien pensé.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci. Madame SKOLUDEK ?

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Concernant le coût des travaux, j'aurais voulu savoir si c'était du hors taxe ou du TTC, les 50 000 euros.

Ensuite, actuellement, au niveau de l'espace restauration, il y a deux caisses. Est-ce que ces caisses seront toujours d'actualité lorsque le corner sera installé pour continuer à fluidifier quand même la file d'attente, le midi ? Est-ce que cela engendre le fait qu'il y ait du personnel supplémentaire, puisque du coup, cela fait trois caisses ?

Ensuite, par rapport au positionnement de cet espace, est-ce que vous avez éventuellement réfléchi à faire une sorte de guide-file, de contenir une file d'attente ? Il y a plusieurs entrées et les gens vont soit arriver par l'ascenseur, soit arriver par le couloir des panneaux syndicaux et cela risque de faire un attroupement, en fin de compte, juste devant. Est-ce que vous avez réfléchi à cela ? Dans ces cas-là, sous quelle forme vous allez le faire ?

Juste une petite remarque, ce serait bien d'en profiter pour regarder que tous les micro-ondes fonctionnent. À ce niveau-là, il semble qu'il y en a un qui ne chauffe pas du tout et à chaque fois, les gens se font un petit peu avoir, puisqu'on pense que c'est réparé et en fait, non. Ce sera tout.

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

Mme LEBERNADY, CFTC : Les travaux, c'est bien, mais vous ne pensez pas qu'en voulant diminuer la file d'attente au sein du RIE, vous allez la déplacer à l'entrée du couloir ? La queue va être dans le couloir et sur les côtés, comme disait Elisabeth. Cela risque simplement de déplacer le problème.

Il y a des tables qui sont juste en face du corner. Est-ce qu'elles vont continuer à rester là ou est-ce que ça ne va pas être trop de bruit généré de part et d'autre, tant pour les personnes qui sont en train de manger ou prendre le café, que pour les personnes qui sont en train de servir ? Au niveau du bruit, est-ce que vous y avez pensé ?

Il y aura le bouton de la porte à déplacer, vu qu'il n'y aura plus la séparation. Il faudra juste y penser.

Je vais reprendre aussi la question des micro-ondes. J'en fais des mails, je crois bien que j'en fais pas mal avec le numéro du micro-ondes et tout. On pense toujours que c'est réparé. Après, au final, il y a un souci. Si vous faites ça, l'espace est un petit peu plus réduit, autant que les micro-ondes fonctionnent bien. Si vous êtes dans une démarche de travaux et d'aménagement, pensez à revérifier les micro-ondes, parce que c'est aussi un temps d'attente, tout simplement.

Je sais qu'on vous la pose souvent. Vous faites beaucoup de travaux, c'est bien, au contraire ; est-ce que vous n'avez pas pensé à prolonger, tout simplement, une petite heure, au moins l'après-midi, parce que le café ne s'arrête pas à 14 heures ? S'il y a une possibilité de prendre un petit café assis à 15 heures. Voilà, c'est une demande. Ce sera tout.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Madame TRAORÉ.

Mme TRAORÉ, CGT-FO : Par rapport au Corner, qui est un stand qui proposera des prestations rapides, il y aura notamment, en plus des boissons chaudes et froides et des petites restaurations du midi, comme les sandwiches, vous indiquez également qu'il y aura le petit-déjeuner. Sachant que le petit-déjeuner, au niveau de la restauration classique, il y a énormément de monde. Comment cela va se passer ? Je rejoins, mes camarades, concernant la circulation des agents, parce qu'il risque d'y avoir beaucoup de monde, le matin.

Je voulais également connaître, par rapport au budget prévisionnel de 50 000 euros, qui finance les travaux ? Est-ce la CNAM ? Est-ce entièrement la CPAM du Val-de-Marne ?

Vous indiquez que le corner sera ouvert de 8 heures à 10 h 45. Actuellement, la restauration ferme à 10 h 30. Est-ce que les horaires sont amenés à changer ? Merci.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Monsieur GIAMBIAGGI.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : J'ai une première question. Je suis quasiment sûr que c'est ça, mais je me permets juste de faire confirmer. Je suis dans le contexte ; le deuxième paragraphe, vous parlez de la salle à manger dans laquelle on a installé des nouveaux équipements. Vous parlez bien du réfectoire ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Oui.

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

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Ensuite, sur le plan, la disposition du corner est un espace assez réduit, d'autant plus dans un couloir de circulation. Il va falloir trouver une solution pour que cela ne pose pas de problème. En plus, il y a les grandes tables en face. Est-ce qu'il ne serait pas judicieux — c'est peut-être embêtant d'enlever des places — de réduire ces grandes tables en face ou alors éventuellement de les mettre au milieu, à la place des tables hautes et de mettre les tables hautes en face du corner, et éventuellement, dans ce cas-là, peut-être inverser les machines à café et les machines à en-cas et à boissons pour qu'ils soient en face du corner ? Je pense que ce serait une solution. Je ne sais pas si c'est faisable en l'état, mais je propose.

Dans la disposition communiquée, est-ce que le scramble est fermé le matin ou pas ? Est-ce que le matin, il n'y a que le corner ? Ensuite, j'imagine que cela va faire une caisse enregistreuse en plus, donc une troisième caisse enregistreuse pour Marguereat, si vous me confirmez.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vais répondre, oui.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : D'accord. Comment cela va se passer au niveau du personnel ? En général, quand on passe au scramble, ils sont trois. Il y en a un qui est pour servir les plats principaux, il y en a un qui est au niveau des caisses enregistreuses et il y en a un troisième qui, au gré des besoins, va d'un côté ou de l'autre. Là, il va falloir mettre quelqu'un au corner. Au niveau effectif, cela va donner quoi ? Comment vont-ils s'organiser ? Le midi, il y aura quand même une affluence assez importante au scramble. Ce serait bien de nous préciser comment ils vont pouvoir s'organiser par rapport à cette situation-là.

Je note qu'il n'y a aucun réaménagement du scramble, notamment éventuellement mettre sous cloche des choses qui sont prêtes sur les tables pour que ce soit un peu plus hygiénique. Ce serait peut-être l'occasion. Voilà, c'est tout.

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

Mme DOUIS-MAXI, CFTC : Je me posais des questions sur l'entrée du corner. Je vois qu'elle est juste à côté des micro-ondes et je me demandais si cela ne pouvait pas gêner, notamment le midi, quand les personnes réchauffent leurs plats, s'ils ont besoin d'aller se ravitailler au scramble. Je me demandais si ça n'allait pas gêner.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci. Est-ce qu'il y avait d'autres questions... Je vais tâcher de répondre le mieux possible à vos questions.

Concernant les alertes : peu de micro-ondes, remplacement, vérification des micro-ondes, etc. Peut-être simplement, cela ne vous aura pas échappé, mais réattirer votre attention sur le fait qu'on a rajouté six micro-ondes dans la partie espace restauration, donc salle à manger, en faisant les meubles quasiment identiques à l'existant. Normalement, à ce moment-là, on a aussi vérifié le fonctionnement de l'ensemble des micro-ondes. Après, ce sont des choses qui vivent et peuvent venir tomber en panne au fil de l'eau. On essaie d'être vigilant là-dessus. Après, on n'a pas le personnel qui vient tester chacun des micro-ondes avec quelque chose de chaud. Vous imaginez, vu le nombre de micro-ondes, que ce serait compliqué à faire, donc on dépend beaucoup des remontées des personnes qui l'indiquent. Ne pas hésiter à mettre un post-it aussi dessus, si jamais, ou un petit mot si on a de quoi noter ou autre chose. Cela permet de faciliter la remontée d'informations pour qu'on puisse, derrière, les changer.

On a bien sûr pour objectif que l'ensemble des micro-ondes installés fonctionnent, et dès qu'il y en a un qui est défaillant, de le remplacer. On est un petit peu dépendant de cette remontée d'informations.

Sur la question des caisses et des impacts sur le personnel, etc. Je ne prends pas dans l'ordre, mais j'essaie de grouper sur les thématiques. Ce n'est pas innocent qu'on fasse ces travaux en fin d'année, puisque, je vous le dis, la mise en fonctionnement va coïncider avec le nouveau marché. Cela nous a permis, dans les éléments de cahier des charges de marché, d'identifier, en termes de besoins, le fait qu'il y a aussi besoin de venir tenir ce corner, en plus de ce qu'il y avait dans le scramble.

L'idée, c'est bien sûr de rajouter une caisse, donc on serait sur trois caisses. En fait, on est aussi dépendant un petit peu de ce que vont nous présenter, en termes d'offres, les personnes qui vont venir candidater. Ils sont amenés à venir décrire l'organisation qu'ils vont tenir. Nous, on décrit les installations, on décrit le cadre, on décrit ce que l'on attend, un service qui soit réactif, fluide, etc. Ensuite, les candidats, dans leur offre technique, décrivent comment eux, ils estiment qu'ils vont pouvoir répondre à ces attentes de notre part. Sur cette base-là, on va attribuer une note en espérant pouvoir retenir le candidat qui offre la meilleure proposition.

Oui, on souhaite conserver un nombre de caisses suffisant, mais on a aussi également des choses qui peuvent se détacher, nouvelles. On sait que Marguereat sur d'autres sites, on espère qu'ils vont aussi recandidater, proposent des systèmes de caisses un peu automatiques, qui scannent ou autre chose. Je ne peux pas vous dire exactement comment les choses vont se passer, cela va dépendre de l'offre. En fait, quand on va examiner les candidatures, vous savez qu'il y a l'offre technique, la description de ce qui est fait, qui représente 60 % de la note, et puis il y a l'offre financière, 40 %, et c'est le cumul de ces deux qui classe les candidatures et nous permet de retenir une candidature.

Madame SKOLUDEK, vous voulez réagir ?

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Ce n'est pas trop le sujet, mais je voulais rebondir. Quand s'arrête l'appel d'offres pour le nouveau prestataire ? Est-ce que vous avez déjà eu des candidatures ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Ce n'est pas le sujet, mais c'est lié, vous avez raison, notamment vu la question.

En fait, j'attendais qu'on passe aussi le point aujourd'hui, parce que la partie corner est quand même citée dans l'appel d'offres. On va publier l'offre dans la foulée et notre marché s'arrête à fin décembre. Le but est que le nouveau prestataire démarre ses prestations début janvier.

Les travaux, on les réalise en fin d'année sur les quinze derniers jours, si c'est Marguereat, par exemple, et qu'ils n'ont pas encore la possibilité de mettre le personnel nécessaire ou se réorganiser, le corner sera peut-être fermé pendant quinze jours et il n'ouvrira peut-être qu'en janvier. Cela dépendra un petit peu de qui sera retenu et de comment les choses peuvent se passer en fin d'année. Ce corner n'était pas prévu dans l'offre actuelle, donc effectivement, on ne peut pas leur demander de rajouter du personnel, etc.

Voilà un petit peu sur les thématiques impact.

Je vais reprendre un petit peu sur la liste des questions.

Le couloir condamné par les travaux :

À ce stade, on a assez peu de travaux. Il n'y a presque que la petite cloison avec la porte. Autrement, ce ne sont que des travaux de mobilier, qu'on va plutôt réaliser dans l'après-midi, quand l'espace restauration est moins utilisé. On n'a pas prévu, pour l'instant, de condamner ce couloir de circulation puisque la zone reste cantonnée.

Après, vous savez comme moi que les travaux, parfois, on a une petite surprise, un petit élément impondérable. Si jamais on devait quand même venir condamner sur une très courte période cela, on s'assurerait qu'il y ait bien une signalétique pour réorienter les personnes de l'autre côté, et puis une communication auprès des salariés. À ce stade, ce n'est pas prévu, pour les réorienter par le passage de l'autre côté de l'espace cafétéria.

L'impact budgétaire :

C'est financé sur nos fonds propres d'IAO. C'est un investissement fait par la caisse, pour ces locaux-là.

Le coût des travaux :

Il est TTC, mais il est estimatif, comme toujours dans les notes qu'on vous donne. On a fait des devis en termes d'électricité, de meubles ; cela peut toujours un petit peu varier, mais on est bien sûr, globalement, une enveloppe de 50 000 TTC.

Espace :

Pour répondre peut-être à vos questions sur l'impact de l'espace d'à côté, on a prévu, éventuellement, de mettre un guide-file, vous savez, les plots, pour éviter... Ce qu'on veut aussi voir, c'est un petit peu en pratique, avant de s'engager dans des réaménagements plus lourds en termes d'espace, de tables, etc., voir un petit peu comment cela va fonctionner.

Le but est quand même que ce corner divise les flux ; et comme c'est de la restauration rapide, le temps d'attente devrait être court sur cela. Cela devrait tourner rapidement. Cela dépend aussi bien sûr de la prestation réalisée par le prestataire. À ce stade, on n'a pas prévu de réaménagement de la zone de table à côté. Bien entendu, si on se rend compte que cela crée des embouteillages ou des gênes, on sera amené à venir y réfléchir. Si ce n'est que du déplacement de mobilier, on peut le faire nous-mêmes. S'il y a lieu de réinverser plus de choses, on le verra au niveau des travaux de l'année prochaine.

On n'a pas prévu de réaménagement au niveau du scramble non plus. On est en cours de chiffrage sur la partie boisson ; j'aimerais qu'on la ferme en termes d'économie d'énergie aussi. Une vitrine qui ferme, parce que je trouve que c'est quand même peu aberrant d'avoir un frigo ouvert qui fonctionne pendant plusieurs heures de la journée, quand bien même en l'état. Du coup, on est en train de voir si on pourrait rajouter simplement, sans tout changer, des portes fermées. Je prends la suggestion sur la partie couverture des plats prêts, cloches ou autre chose. On pourra regarder ce qui peut exister. C'est de l'ordre du mobilier plutôt qui a vocation à se greffer. On n'a pas envie de tout refaire là-dedans. On est quand même sûr de l'équipement neuf et de qualité.

File d'attente dans le couloir :

La porte qu'il y a dans le corner qui donne sur les micro-ondes, ce n'est pas une porte qu'emprunteront les salariés. C'est juste pour la personne qui se positionnera derrière le corner pour délivrer les sandwiches, etc., qui ne sera pas amenée à rentrer et sortir en permanence. On a prévu ça. On a besoin de mettre une porte. Pour des raisons sanitaires, on est obligé de fermer cet espace en dehors des plages d'ouverture.

Déplacer la file dans le couloir. On la voit plutôt dans l'autre sens et on voit une file réduite. On espère que ce sera le cas. Bien sûr, on restera vigilant si jamais il y a lieu. Le but est que cela puisse quand même circuler ; bien sûr, on déplacera le bouton de la porte.

À ce stade, la prolongation du café n'est pas prévue dans la partie café. Après, il reste la partie distributeur de café, mais on n'a pas prévu d'augmenter la plage sur le marché.

Lorsque ce sont des évolutions modérées, c'est toujours possible post-marché sur des choses modérées, mais il ne faut pas que cela vienne changer l'économie générale du marché qui est proposé.

On augmente déjà la charge de personnel, on ne voudrait pas que les coûts augmentent de manière trop importante pour qu'on reste sur quelque chose de similaire à ce que l'on avait connu.

Le 10 h 30 et le 10 h 45, pour moi, on ne changeait pas les horaires. Cela doit être une coquille dans la note, ce sont les mêmes horaires que ceux actuels. Ce qu'on a prévu au niveau du cahier des charges, c'est qu'il y ait les deux espaces qui soient ouverts pour le petit-déjeuner, corner et scramble. Le but n'est pas de déporter toute la partie petit-déjeuner et scramble sur le corner. On va voir à l'usage comment cela se passe.

Personnel de Marguereat :

J'ai répondu que ce sera pour le nouveau titulaire du marché. Il me semble qu'ils ont exprimé le souhait de continuer à travailler avec nous, donc ils seront amenés à proposer une offre qui sera peut-être un petit peu différente.

Je crois que j'ai balayé toutes vos questions. Si j'en ai oublié l'une ou l'autre, n'hésitez pas à me le signaler. Madame MAMAN ?

Mme MAMAN, CFTD : Je ne sais pas si vous avez fait une étude par rapport à cela. Combien y a-t-il de personnes qui fréquentent le RIE, mais pas avec le repas personnel, au niveau de la restauration, avec l'arrivée de Boissy ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est une vraie bonne question, Madame MAMAN. Je vous remercie. J'aimerais bien avoir une réponse fiable à vous donner.

Aujourd'hui, parmi les petites difficultés que nous avons avec Marguereat, c'est quand même qu'ils ne nous donnent pas de statistiques sur la partie consommation, vente, de manière aussi diligente qu'ils le devraient. On ne peut pas dénombrer les gens qui apportent leur repas, bien sûr.

Sur la partie couverts, nombre de passages, etc., aujourd'hui, dans les stats qu'on a, mais qui ne distinguent pas juste les cafés ou les repas, grosso modo, je suis sur du 150 couverts par jour. Ça peut être juste la personne qui vient prendre son petit-déjeuner, son café le matin, et ça peut être quelqu'un qui prend le repas complet. Normalement, on devrait avoir ces détails, mais Marguereat rencontre des difficultés dans leur logiciel de recensement, etc., et ne nous les fournit pas. C'est prévu, dans le cahier des charges, qu'on ait des données détaillées en termes de consommation, de volume de consommation, et par typologie.

On se fiche de savoir si quelqu'un a pris de la viande ou des légumes, mais globalement, est-ce qu'on est sur des demandes des salariés, de plats chauds ou de sandwiches, etc. On a demandé à avoir plus de détails dans ce cahier des charges.

Aujourd'hui, tout ce que je peux vous dire, c'est à peu près 150, mais je ne peux pas vous dire la quote-part de cafés là-dedans. On sait, effectivement, que le café du matin, le petit-déjeuner est très fréquenté, et en termes d'équilibre financier, ce n'est pas la même chose non plus pour un prestataire restauration que de se positionner.

On est plutôt sur quelque chose qui sont des flux bas en volume quand on est dans ces fourchettes-là, proches de la limite de rentabilité pour les prestataires restauration. Après, tout dépend de la quote-part de repas par rapport au café croissant. On n'est pas sur des volumes... on ne pense pas avoir masse de réponses au niveau de l'appel d'offres.

Mme MAMAN, CFDT : Au niveau de la fréquentation et de la mise en place d'un nouveau système, enfin, superficie, vous pouvez très bien vous planter au niveau de la superficie en fonction de la fréquentation.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Après, ce qu'on a constaté, c'est quand même ce manque de fluidité dans les caisses, donc c'est cela que l'on adresse par cela. On a des jours qui sont plus ou moins denses sur les questions d'utilisation des tables, mais on n'a jamais atteint le seuil où personne ne peut s'asseoir avec son plateau.

En dimensionnement dans la configuration actuelle du fonctionnement du télétravail, en dimensionnement de l'espace restauration, on est quand même globalement pas mal. Il avait été dimensionné au départ pour un bâtiment où il n'y avait pas tant de télétravail, donc ça passe.

Après, il y a peut-être des moments de pic aussi qui sont peut-être à plus lisser. Et puis, le fait de venir démultiplier les caisses, les points de délivrance de la prestation devraient fluidifier tout cela. C'est le pari qui est pris.

Est-ce que j'ai répondu à vos questions ? Je vous propose de passer au recueil de vos avis.

Pour la CFDT, il n'y a personne. Pour la CFTC ?

Mme DOUIS-MAXI, CFTC : Pour la CFTC, l'intention est bonne, mais nous estimons que la solution choisie n'est pas totalement adaptée, car le risque de saturer le passage est, selon nous, inévitable. Ce sera donc une prise d'acte.

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

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Force Ouvrière vote pour.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous avons donc un avis favorable. C'était sobre.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je reprends. On a beaucoup aimé les dessins. Force Ouvrière vote pour.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est le visuel 3D. Je savais, mais j'avais besoin du petit compliment, Monsieur GIAMBIAGGI.

Nous avons donc un avis favorable à la majorité. Merci.

Point 5 : Harmonisation des dispositifs d'accès aux locaux (Avis)

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de passer au point suivant concernant l'harmonisation des dispositifs d'accès aux locaux.

Comme on vous l'explique dans la note, nous avons aujourd'hui, deux dispositifs d'accès aux locaux au niveau de la Caisse. Nous utilisons SMARTair sur le Cristolien et Security Services, qui était plus ancien, qui date d'avant l'emménagement Cristolien, sur les sites extérieurs, donc les cinq agences Ameli et le site des Gêmeaux.

En termes de contexte, nous avons renouvelé les cartes du personnel pour des nouvelles cartes qui permettent d'embarquer une technologie qui peut fonctionner avec les systèmes d'accès pour que nous n'ayons plus à apposer des puces, plus à avoir deux cartes, mais à avoir avec notre seule carte d'accès aux applicatifs sur les ordinateurs, la possibilité d'accéder au niveau des locaux.

Cette fonctionnalité embarquée sur ces cartes nécessite une mise à jour payante des logiciels. À l'occasion de cette nouvelle possibilité, il nous est apparu contreproductif de venir payer deux mises à jour de deux logiciels en gardant deux logiciels de gestion différents, avec toutes les lourdeurs que cela suppose sur les process de gestion, de machines différentes dans la caisse. C'est dans ce contexte-là que nous avons souhaité pouvoir harmoniser les dispositifs d'accès aux locaux ; ce qui présentera également un intérêt, en termes de simplification des gestions d'habilitation d'accès aux locaux et de, on l'espère aussi, diminution des risques d'erreur et amélioration de la sûreté dans l'ensemble sur l'organisme.

Ce que je vous présente aujourd'hui, c'est le projet qui consiste à faire basculer les dispositifs de sécurisation des locaux des sites extérieurs sur la technologie SMARTair, de faire également migrer cette technologie sur les nouvelles cartes agent, pour nous permettre de ne plus avoir ce système de double carte. Enfin, à cette occasion-là, puisque cela va nécessiter aussi une formation des personnels, nous avons prévu de reprendre, au niveau des secteurs des services supports, la gestion de l'encodage de ces droits d'accès, historiquement pris en charge par la CATR, mais sans qu'il y ait de lien fonctionnel avec le métier et les autres activités de la CATR.

Ce sont bien ces trois composantes de projets qui sont portées dans cette note.

Vous dire que, bien évidemment, dans la note, nous vous avons indiqué des éléments de planning de travaux. Vous imaginez bien que, tant qu'on n'a pas contractualisé avec le prestataire, ce sont des choses qui sont encore susceptibles d'être glissantes. L'objectif est que nous puissions réaliser cela avant la fin de l'année pour pouvoir démarrer l'année 2025 avec des nouvelles modalités et un nouveau logiciel.

Ce que je vous propose, c'est de répondre plus précisément aux interrogations que ces projets n'auraient pas manqué de soulever.

Il y avait Madame LEBERNADY, Madame SKOLUDEK, Madame MAMAN et Monsieur GIAMBIAGGI.

Mme LEBERNADY, CFTC : Est-ce que tous les agents du Cristolien ont une nouvelle carte, y compris les élus et les personnes détachées ? Je pense que, des fois, on les oublie, vu leur nombre. Comment cela va se passer pour les CDD et les intérimaires ? Et ce sera tout.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Si j'ai bien compris, c'est une nouvelle activité qui va être transmise au sein du pôle des moyens généraux. J'aurais voulu savoir, pour rappel, de combien d'agents se compose ce service et combien d'agents seront affectés à cette nouvelle activité.

Au niveau de la formation, vous indiquez qu'il va y avoir une formation faite par le prestataire. De combien de temps sera cette formation ?

Un peu pour rejoindre ce que Madame LEBERNADY vient de dire sur les personnes détachées, plus par rapport aux salariés du CSE, puisqu'ils ont une carte actuellement de type comme cela, avec la puce pour pouvoir accéder. Est-ce qu'eux aussi seront concernés par cette nouvelle carte ?

Mme MAMAN, CFDT : Concernant cette carte, il reste beaucoup de salariés qui ont encore l'ancien système. Si, d'ici fin 2024, il reste des agents du siège et/ou des autres sites qui n'auront pas eu

l'attribution de cette nouvelle carte, se retrouveront-ils empêchés d'accéder aux différents locaux de la Caisse après les travaux ? Si oui, que devront alors faire ces agents ?

D'autre part, les impacts financiers. Est-ce que ce budget sera entièrement à la charge de la Caisse ou bien y aura-t-il une subvention financière particulière ou totale de la CNAM ? Vous indiquez un montant hors taxe. Est-il possible de donner un TTC, à moins qu'il y ait encore des modifications au niveau des devis ou autres ?

Les transferts, le point 4.2 — Formation. Sur combien de temps ? Est-ce qu'il y aura une journée ou en demi-journée ? Pour combien d'agents concernés ? Cette formation dispensée par le prestataire la solution SMARTair est-elle gratuite ou a-t-elle un coût financier pour la Caisse ? Par exemple, est-ce que cette formation est comprise dans cet impact immobilier ? Tout est compris dedans.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : J'ai deux questions. Je suis en page 3 au 4.1 : « *Un agent du service informatique sera présent sur site, le premier jour de la mise en œuvre de la solution, afin d'accompagner la bascule.* » Dans tous les sites ? C'est-à-dire qu'il y aura un membre du service informatique à chaque agence Ameli le jour où ça...

La deuxième question : est-ce que vous anticipez des bugs ?

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

Sur la question de la délivrance des cartes. Peut-être redire que la bascule sur les nouvelles cartes n'est pas un projet local, c'est un projet national. On a été invité à accélérer le rythme, puisque sur le plan national, ce sont des cartes qui apportent un niveau de sécurité supérieur en termes de connexion et d'applicatifs. En tout état de cause, nous sommes dans l'obligation d'avoir achevé le déploiement à l'ensemble des personnels avant la fin de l'année. C'est une obligation portée par le national en matière de sécurisation des accès aux applicatifs.

Nous avons prévu de finaliser ce déploiement fin septembre ; c'est pour cela que je suis aujourd'hui, devant vous. Effectivement, aujourd'hui, nous sommes globalement à 88 % de déploiement, parce qu'il y a des personnes qui sont absentes de longue durée, donc forcément, on leur délivrera la carte au moment où elles reviendront et reprendront leur fonction. Il y a aussi des personnes qui ont été relancées plusieurs fois, comme devant venir passer à la GAP. Leur carte est là, en attente, mais il faut que les personnes... On s'est déplacé dans les services, donc c'est qu'ils n'étaient pas là ce jour-là ou autre chose. Pour les personnes qui ne pouvaient pas être là ce jour-là, on a demandé...

Intervention hors micro 1 :00 :35

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Ah ? On m'a dit qu'on avait fait une première relance. Ce qu'on va faire, à l'issue de ce passage en CSE, la liste précise des personnes qui ne sont pas venues prendre la carte, faire une relance en indiquant à ces personnes que si elles ne viennent pas changer leur carte, elles risquent de se retrouver dans l'impossibilité d'accéder aux locaux. Cela va bien sûr être fait. Ces cartes-là, on les a.

Vous avez une réaction, Madame LEBERNADY ?

Mme LEBERNADY, CFTC : Si les personnes n'ont jamais eu de nouvelles ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Les cartes ont été commandées. Elles sont à la GAP. La GAP s'est déplacée dans les services selon un planning qui avait été calé avec les responsables, normalement qui devaient avoir relayé l'info auprès des agents pour éviter à tout le monde de se déplacer à la GAP. En fait, c'était un peu une offre de service que d'aller...

De mon état de connaissance, c'est ce qui a été fait. On m'a aussi dit qu'on avait relancé. Par quel moyen ? Je ne sais pas. Peut-être pas par mail direct ; peut-être par l'intermédiaire de l'encadrement, les personnes qui n'avaient pas pu se voir délivrer de cartes à ce moment-là. J'entends l'alerte. En tout état de cause, ce qu'on va faire, c'est un mail direct à ces personnes-là dont on a la carte, pour les inviter à se présenter.

Après, bien sûr, un point de vigilance sur les personnes qui reviennent de congé mater ou dont on apprend le retour après une absence longue durée, pour que derrière, dans le cadre de l'accueil de ces personnes, on n'ait plus forcément des éléments qui sont à jour, mais pour que la nouvelle carte leur soit remise.

Pour les CDD intérimaires, ce sont des cartes nouvelle version qui peuvent être temporaires, de même pour les prestataires qui peuvent passer. On sera amené à délivrer ces cartes nouvelle version.

Pour nous, rien ne ressemble plus à une carte qu'une autre carte, si ce n'est l'esthétique ou la présentation. Cette nouvelle carte porte des éléments de sécurisation, pour l'accès aux applicatifs, supérieurs à la précédente. C'est la raison pour laquelle il y a cette bascule-là.

Ce qui est certain, c'est que lorsque nous basculons, la puce sur la carte ne fonctionnera plus. Quand nous allons faire la mise à jour, le mode d'accès va basculer sur le nouveau mode d'accès. Nous ne pouvons pas avoir une coexistence des deux modes d'accès dans le cadre de la mise à jour. Je parle pour le Cristolien. Bien entendu, nous ne pouvons pas avoir la coexistence des deux modes d'accès SMARTair et Security Services dans les secteurs. C'est pour cela que nous avons séquencé les éléments de bascule, site par site, pour permettre aussi cette présence des équipes informatiques et, le cas échéant, logistique pour s'assurer qu'il n'y a pas de problème.

Normalement, tout ce qui est mise à jour se fait à distance, donc il ne devrait pas y avoir de problème. Est-ce que j'anticipe un bug ? Non, mais l'expérience nous a montré que même parfois, quand on a toutes les assurances du monde, on peut se retrouver... C'est un peu ceinture et bretelle pour s'assurer qu'il n'y ait personne qui reste coincée ou autre, et pour identifier et résoudre les situations rapidement, il y aura une présence au moment de la bascule, comme cela a été le cas sur la Softphonie, par exemple, où il y avait une présence des équipes informatiques au moment de la bascule.

Combien de personnes au service des moyens généraux ? Je n'ai pas pris le nombre, mais nous avons six personnes dans le service des moyens généraux. Il y a le service imprimé, mais je crois qu'on est là. Après, il y a l'alternant, je ne sais plus. C'est un petit service. L'objectif, c'est qu'il y ait plusieurs personnes qui soient, à chaque fois, formées sur les activités.

Vous voyez que c'est une activité qui représente 12 à 15 heures par mois. Ce n'est pas quelque chose qui est pratiqué quotidiennement de manière intensive, comme la mise à jour des droits. L'idée est de continuer sur une polyvalence au niveau des équipes, mais de s'assurer que les personnes qu'on va former vont tourner et se relayer sur cette activité. C'est encore en cours de calage, mais c'est certainement faire porter la formation sur au moins la moitié des équipes du service pour pouvoir prendre en charge cette activité de façon durable.

La formation, on a mis formation, mais cela va être une démonstration de l'outil, parce que c'est quelque chose d'assez simple. On a prévu une demi-journée. Après, c'est plus la pratique qui permet de s'assurer que l'on n'oublie pas comment faire et comment venir dérouler le processus. Il y a bien sûr un mode opératoire qui est calé. On n'est pas sur de la formation en présentiel avec un animateur. C'est une démonstration et une présence au moment de la mise en route du nouvel outil logiciel.

Comme j'ai dit, c'est une nouvelle version, ce n'est pas forcément exactement la même chose que ce que la CATR faisait aujourd'hui en termes de processus. Globalement, l'ergonomie n'est pas totalement bouleversée et on sait que c'est quelque chose d'assez simple.

Je prends l'alerte sur les salariés du CSE. Je pense qu'on les rentrera dans le cadre, comme pour les éléments de prestataires de services qui sont affectés et qui seront titulaires d'une carte qui emportera ces accès-là. Merci pour l'alerte.

Sur le financement, je crois que j'ai dit que c'est un financement local. Je ne sais plus si j'ai répondu. On est sur un budget local en termes d'accès. On aurait pu demander un financement national, mais comme on en a eu beaucoup sur d'autres projets, à un moment donné, il faut aussi qu'on puisse exécuter notre budget. Celui-ci est financé localement.

Mme MAMAN, CFDT : C'est quand même une demande nationale ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Non, ce qui est une demande nationale, c'est le changement de carte. Le cadre national ne nous impose pas de venir faire porter le dispositif d'accès aux locaux sur la carte. Le national nous dit que tous les agents doivent être dotés de la nouvelle carte. Nous, notre dispositif, on ne peut pas coller la puce sur la nouvelle carte, donc cela nécessitait une mise à jour pour que ce soit embarqué. Et puis, en plus, comme cette carte le permet, on trouvait cela plus simple. C'est bien un projet local. Le déploiement de la carte est un projet national.

Encore une fois, dès qu'on demande, on obtient des financements sur les différents projets, et il faut aussi qu'on puisse tâcher d'exécuter nos budgets locaux pour ne pas risquer de les voir disparaître sur les prochaines années de CPG.

Le montant est hors taxe. Désolée, cela a échappé à ma vigilance. Je n'ai pas le montant TTC parce que selon que c'est de la fourniture de travaux de biens, on est sur un taux de TVA différent. Ce n'est qu'un montant estimatif qui englobe le coût de la formation.

Pour tout vous dire exactement, on est sur du 82 000 euros dans les derniers éléments de chiffrage que j'ai, mais on est encore en train de chiffrer aussi avec le prestataire. Ça comprend à la fois la fourniture, donc l'upgrade du service, l'upgrade du logiciel, la fourniture des dispositifs qui vont être apposés dans les services, et puis la main-d'œuvre. La main-d'œuvre aussi, ce sont des choses qui sont susceptibles après de varier, donc ce n'est qu'un montant estimatif.

Est-ce qu'il y aura des bugs ? J'espère que non. Monsieur GIAMBIAGGI, ne nous portez pas la poisse. On va tout faire pour qu'il n'y en ait pas. On va y aller progressivement. Vous avez vu, la première étape, c'est la bascule du Cristolien sur la nouvelle version. On sera très vigilants pour pouvoir réaliser... C'est vrai que l'on ne l'a pas mis, mais bien entendu, on va faire des tests au moment où l'on fait migrer la solution. On envisage plutôt de faire sur les week-ends, ces migrations, le samedi avec le prestataire, pour pouvoir tester et s'assurer que les choses fonctionnent.

Par ailleurs, on en parlait encore hier, on sera amenés aussi à faire quelques petits tests aléatoires après la bascule, avec Madame DUMEZ, SSI, pour s'assurer que la bascule n'a pas modifié les droits d'accès des personnes. Normalement, ça ne peut pas être le cas, mais il vaut mieux pouvoir s'en assurer par des tests aléatoires. On fera tout pour qu'il n'y ait pas de bug. J'espère que ce sera le cas. On a un prestataire qui nous semble fiable. C'est un bon début.

Est-ce que vous aviez d'autres questions ? Monsieur GIAMBIAGGI.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Oui, j'avais une question par rapport à la carte. La différence par rapport aux anciennes, c'est qu'il n'y a pas marqué « Assurance Maladie » dessus, et derrière, il n'y

a pas marqué « Si vous trouvez cette carte, déposez-la dans un centre de Sécurité Sociale le plus proche ».

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Justement, c'est volontaire pour que les gens ne puissent pas faire le lien avec l'Assurance Maladie et le cas échéant, en faire un mauvais usage. Cela fait partie des éléments de sécurisation accrus portés par le national dans le cadre du déploiement.

Si vous la perdez dans la rue, bien sûr, quand vous déclarez que c'est perdu, on invalide immédiatement tout ce qui est droit d'accès. Si ce n'est pas le cas, que la personne ne s'en aperçoit pas tout de suite, la personne qui la trouve, ne peut pas rentrer dans les locaux, essayer de se connecter aux applicatifs, connaître votre mot de passe, tout ça. On est vraiment sur un niveau de sécurité très haut.

Est-ce que vous aviez d'autres questions ? Non ? Je vous propose de passer au recueil de vos avis. La CFDT, non, la CFTC.

M. SEREMES, CFTC : Nous saluons l'harmonisation des contrôles d'accès sur l'ensemble des sites, ainsi que le passage à la carte unique. Pour la CFTC, ce sera un avis favorable.

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

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

Point 6 — Installation de nouvelles bornes de recharge des véhicules électriques et harmonisation du parc — Avis

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Dernier point de travaux. Je vous propose de passer au point suivant, qui concerne l'installation de nouvelles bornes de recharge des véhicules électriques et l'harmonisation du parc.

En deux mots, de quoi s'agit-il ? Il s'agit d'une part, de vous informer que nous allons installer « enfin ! » diront certains, des bornes de recharge au niveau du parking Esquirol pour les personnes qui n'ont pas accès au Cristolien. Nous ajoutons quatre bornes à notre parc de bornes de recharge au niveau du parking Esquirol.

Par ailleurs, cela ne vous aura pas échappé, la création de ces parcs de bornes de recharge a été itérative en termes de projet, puisqu'il y a eu une première étape au moment de l'installation du Cristolien, ensuite on a été amené à acheter d'autres, etc., que les technologies changent, que la réglementation change également. À l'occasion de cet achat des quatre bornes complémentaires, nous allons harmoniser les technologies utilisées en termes de bornes de recharge pour principalement répondre à deux objectifs que nous avons.

D'une part, l'obligation pour l'employeur de quantifier la quantité d'électricité qui est fournie aux salariés dans le cadre de la recharge de leur véhicule personnel ; et d'autre part, qui dit augmentation des nombres de bornes de prise de recharge dit risque électrique accru au niveau du Cristolien.

On voit que le parc de voitures électriques se développe. Nous sommes obligés de faire appel à des bornes nouvelles générations qui, en termes de technologies, permettent de nous prémunir de ce

risque de surcharge électrique, qui pourrait venir régénérer des désagréments au Cristolien, tels que nous en avons connu à certaines époques, et de pouvoir piloter cela dans un cadre compatible avec le fonctionnement de l'immeuble et sécuritaire aussi par rapport aux dispositifs électriques dans l'absolu. Les surtensions, c'est toujours des risques d'incendie, etc.

Ce sont bien ces deux objectifs-là qui emportent. On appelait cela des bornes ici, mais en fait, c'étaient des prises. Ce n'était pas ce que l'on appelle des bornes, c'était une ligne électrique, c'était une prise. Ça va être remplacé par des bornes sur lesquelles on va se brancher et qui permettront de répondre à ces différents objectifs. Ce seront les mêmes qui seront installées sur le Cristolien.

J'anticipe votre question. Nous bénéficions d'un financement national sur ce projet.

Je vous propose de répondre à vos questions. Madame DOUIS-MAXI, Madame MAMAN, Madame SKOLUDEK.

Mme DOUIS-MAXI, CFTC : Vous dites quatre bornes sur Esquirol. Actuellement, il y a trois niveaux pour se garer sur Esquirol. Ce sera installé à quel niveau ? Est-ce qu'il y aura un planning pour se garer ? Vu le nombre croissant de véhicules électriques, il n'est pas prévu d'en ajouter d'autres au Cristolien. Pour l'instant, c'est tout.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Alors, pardon ! Ça a été très vite. Un planning pour se garer dans Esquirol. J'ai raté la troisième question. Excusez-moi Madame DOUIS-MAXI. Est-ce qu'il y a un planning pour se garer dans Esquirol ?

Mme DOUIS-MAXI, CFTC : Est-ce qu'il est prévu d'avoir d'autres places au Cristolien ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : OK. Merci. Désolée.

Mme MAMAN, CFDT : Par rapport au contexte, la phrase qui est soulignée « *Par ailleurs, l'évolution du contexte réglementaire impose désormais à l'employeur de suivre, pour chaque salarié, les avantages en nature accordés et donc le niveau de consommation électrique pour la recharge de son véhicule personnel.* » Comment l'employeur fait-il ce suivi de consommation électrique pour chaque salarié rechargeant son véhicule personnel ? Ce niveau de consommation électrique correspond à un avantage en nature. A-t-il un impact sur le BP des agents concernés ? Et l'employeur bénéficie-t-il de déduction ou de charge patronale sur cet avantage en nature accordé ?

Au niveau des objectifs, c'est pareil, la phrase « *De plus, afin de nous conformer aux obligations réglementaires, d'un système de suivi des consommations électriques garantissant ainsi un suivi précis et conforme à la législation.* » La Direction peut-elle en dire plus sur ce système de suivi des consommations électriques ? Et quid, quel est le référent de cette législation ? Une loi, un nouveau décret ou autre ? La formation est-elle d'une journée ou de demi-journée ? Combien d'agents concernés par cette formation dispensée par le prestataire ? Est-elle gratuite ou a-t-elle un coût financier pour la Caisse ?

Au niveau de la com, comment va-t-elle être envoyée ? Est-ce que ce sera des mails ? Est-ce que ce sera une communication direction pour tout le personnel ? Et puis, rien d'autre, puisque le financement, on le connaît déjà. Merci.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Ces bornes pourront permettre de suivre une consommation électrique. Comment sera gérée l'utilisation des bornes par rapport au planning ? Est-ce qu'il y aura des créneaux horaires ? Est-ce que ce sera considéré comme des places de stationnement ou des places de rechargement ?

Par rapport à la réglementation, est-ce que vous pouvez nous dire quel est le plafond d'exonération ? Qu'est-ce qui se passe aussi après ? En cas de dépassement, avez-vous pris des mesures par rapport à cela ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Est-ce qu'il y avait d'autres questions à ce stade ? Monsieur GIAMBIAGGI, Monsieur OLIVEIRA.

M. OLIVEIRA, CGT-FO : J'ai une petite question concernant le nombre de places de bornes disponibles au Cristolien. Est-ce que des bornes pour les visiteurs sont incluses ?

La deuxième question. J'ai vu qu'une option d'activation payante sur les bornes pourrait être mise en place. Est-ce que vous avez une prévision d'une date de mise en place pour une option payante sur les bornes ? Ce sera tout.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je suis en page 3. En cas d'atteinte du seuil limite, l'accès à la borne pourra être bloqué pour l'utilisateur concerné. Sera ou pourra ? Que se passe-t-il si la batterie est totalement vide et que l'agent a dépassé le seuil ? Est-ce que, exceptionnellement, il peut faire une demande pour dépasser ce seuil pour lui permettre de rentrer chez lui ?

Ensuite, je suis assez embêté. Le fait qu'on ait des bornes améliore la qualité de l'air autour du site de l'entreprise. En fait, une voiture, qu'elle soit électrique ou thermique, ne pollue pas quand elle stationne. La qualité de l'air autour du site de l'entreprise, c'est lié au trafic autour de l'entreprise. Je ne vois pas en quoi le fait de mettre des bornes et d'avoir plus de véhicules électriques va améliorer la qualité de l'air autour du site de l'entreprise.

En effet, il y a de plus en plus de voitures électriques en circulation ; cela améliore la qualité de l'air. Ce n'est pas le fait d'avoir des véhicules électriques stationnés dans le parking qui va améliorer la qualité de l'air.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je préciserai. Merci Monsieur GIAMBIAGGI. D'autres questions ? Madame DOUIS-MAXI.

Mme DOUIS-MAXI, CFTC : J'aurais aimé avoir des précisions également sur le seuil limite. Est-ce qu'il sera le même pour tous les agents ou est-ce qu'on va faire des distinctions selon le domicile de l'agent ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci. Monsieur SEREMES.

M. SEREMES, CFTC : On a le coût de l'installation des bornes. Y a-t-il un contrat de maintenance ? Quel serait le coût de ce contrat ?

Autre question. Est-il possible, envisageable, voire prévu, d'acquérir des places à Eiffel pour pouvoir installer également des bornes, à terme ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci. Est-ce que j'ai fait le tour des questions ? Oui, Monsieur RICORDEAU.

M. RICORDEAU, CGT-FO : Est-ce qu'on connaît le nombre d'utilisateurs potentiels du parking Esquirol ? Est-ce que vous avez un chiffre, à peu près, de véhicules concernés, potentiellement concernés ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci. Alors, je vais tâcher de répondre au mieux.

Il y a certaines questions où je ne suis pas rentrée dans ce niveau de détails, donc je renverrai à une réponse un peu différée, si vous m'y autorisez.

À commencer par où dans l'Esquirol ? Je ne sais pas quel étage du parking. Madame DOUIS-MAXI, je la garde pour plus tard.

Peut-être un point global sur ces éléments de réglementation. Les éléments de réglementation, c'est globalement la réglementation sur les avantages en nature. Après, il y a un certain nombre de cas dérogatoires qui vont être introduits par d'autres lois.

Concernant la question de l'encouragement aux mobilités douces, c'est la loi d'évolution des mobilités, LEM, qui considérait que la fourniture d'électricité, pour les salariés, pour l'alimentation de leur véhicule personnel, pas le véhicule de flotte, ne serait pas considérée comme un avantage en nature jusqu'au 31 décembre 2024. C'est cette exception-là qui s'arrête en fin d'année. Aujourd'hui, tous les cadeaux que l'on donne, dans les concours..., sont considérés comme des avantages en nature ; même les tickets-restaurants, la participation employeur. Tout cela est soumis à des éléments de seuil.

Sur la question de l'alimentation électrique, pour encourager les entreprises à se doter de bornes et encourager leurs salariés à utiliser des mobilités douces, cette catégorisation était annulée jusqu'à fin 2024. Par contre, aujourd'hui, rien ne nous dit en termes de cadres réglementaires, s'il va y avoir un nouveau cadre là-dessus en termes de seuil. Est-ce qu'ils vont continuer à prolonger, parce que l'objectif reste encore d'inciter à ça ? Est-ce qu'on sera sur une catégorie d'avantages en nature dès le premier euro ? On est un peu dans le flou sur ça. Peut-être qu'il y aura des éléments de décision, de décrets qui viendront prolonger la durée. Pour l'instant, on n'a pas d'éléments sur un seuil. Je ne peux pas vous indiquer combien, comme cela peut exister sur d'autres sujets. Exemple, tout ce qui va être cadeau, carte-cadeau, etc., c'est 200 euros par salarié, c'est un seuil qui existe. Au-delà de ce seuil, cela veut dire que cela doit être soumis à cotisation en termes d'obligation pour l'employeur et que cela doit être aussi soumis à impôt pour les salariés. C'est déclaré comme un avantage en nature ; ça devient un élément de rémunération complémentaire. C'est un peu l'enjeu.

On sait que potentiellement, ce seuil-là, on va devoir le surveiller, le contrôler. Aujourd'hui, je ne peux pas vous indiquer lequel il est, puisqu'il n'est pas défini, arrêté.

Dans le cadre de ces bornes, les personnes qui utiliseront ces bornes auront, via une application, le suivi, la vision sur le cumulé, leur recharge, combien ils ont rechargé en kilowattheure, etc. L'employeur qui donnera accès à ces bornes, à travers cette application, aura une vision individuelle qui lui permettra de dire en cumulé, la personne arrive proche.

Si demain, un seuil est défini, on sera amené, pour éviter qu'il y ait un dépassement puisque, aujourd'hui, on ne se situe pas dans une idée de venir valoriser, payer des cotisations là-dessus, rajouter sur les bulletins de salaires — c'était votre question — ces éléments-là, on pourra venir, tout simplement, indiquer au-delà de tant de kilowattheures, la borne ne délivre plus d'électricité. Bien entendu, c'est ce qu'on a mis dans la note. On en informera le salarié en amont pour lui dire : « Attention, vous approchez » et la personne aura toute visibilité aussi pour voir dans quelle mesure il approche. On ne devrait pas se retrouver dans une situation où l'on arrive sans possibilité de recharge et les gens pourront piloter.

Pour l'instant, tout cela est très hypothétique parce qu'il est aussi possible que l'avantage que je vous décrivais soit prolongé parce qu'on sait tous que c'est un enjeu important, en ce moment, que le développement des parcs de voitures électriques. On est en vigilance et en suivi sur ces questions-là,

mais on sait que la configuration des bornes nous permettra et permettra aux salariés de ne pas se retrouver en situation de devoir dépasser ce seuil s'il devait être défini.

Vous avez une réaction, Madame MAMAN ?

Mme MAMAN, CFDT : Lorsque vous dites avoir un seuil maximum, comment est fait ce calcul ? C'est par semaine ? Par mois ? Sur une année complète ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est par an. Habituellement c'est par an, c'est par année civile parce que cela correspond aussi en termes de seuil d'imposition. Habituellement, c'est cela. Ce que l'on pourra paramétrer au niveau de l'applicatif, c'est que si j'atteins le seuil de x kWh, je ne peux plus recharger.

Encore une fois, cela pourra être piloté par la personne et on sera attentif, si on était sur cette option-là, à faire une information individualisée des personnes en amont.

Mme MAMAN, CFDT : Si une personne arrive, à un moment donné, à la fin, elle vient et s'aperçoit qu'elle ne peut plus, suite à tout cela, est-ce qu'il y aurait un paiement ? Le salarié devra payer sa consommation pour pouvoir repartir ? Comment cela se passe-t-il ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : La personne ne va pas s'apercevoir là, puisqu'elle aura son suivi, on l'a avertie avant. Ce cas-là n'existe pas. C'était une de vos questions où les bornes prévoient une possibilité de mettre en place un système de paiement par carte.

Si vous voulez, le système de paiement permet de ne plus être dans la catégorie d'avantages en nature, puisque la personne paie la consommation électrique qu'elle a en réel. Aujourd'hui, nous n'avons pas cette option, on n'est pas dans cette logique-là.

Est-ce qu'on la lèverait sur l'ensemble en disant : « Il n'y a plus de seuil, etc. » Est-ce qu'on la lèverait en dépassement de seuil ? C'est un sujet, si on était amené à venir activer cette option, où on reviendrait vers vous. Pour l'instant, c'est simplement, je vous l'ai mentionné dans la note, parce que ça fait partie en fait du champ des possibles, parmi d'autres éléments de fonctionnalité de la borne. Ça permet ça sans qu'il y ait facturation, refacturation de l'employeur. Ça permet, par le biais, que la personne paie directement aux prestataires et pas à l'employeur. Je m'explique.

Madame DOUIS-MAXI, d'autres bornes dans le Cristolien. Là, on n'a pas ajouté. Aujourd'hui, on est — je vais peut-être dire une bêtise, mais Monsieur OLIVEIRA connaît mieux que moi — 33 personnes. En fait, comment sait-on aujourd'hui, qui a des véhicules électriques ? C'est dans GESTPARK que les personnes déclarent si elles ont un véhicule électrique. Je crois qu'on est à 33 personnes, 33 utilisateurs aujourd'hui, de véhicules électriques. Ça a bien augmenté, on le voit, sur ces dernières années.

Par contre, je n'ai pas le chiffre quote-part entre ce qui est Cristolien et Eiffel. Ce qu'on a prévu, c'est que, bien sûr, s'il y a des utilisateurs actuels qui sont déclarés en véhicules électriques et qui sont à Eiffel, on leur proposera de venir sur Esquirol pour pouvoir bénéficier et accéder aux bornes. Jusqu'à présent, c'étaient des prises, ce n'étaient pas des bornes, et on faisait un peu l'amalgame entre places de stationnement et places de rechargement. Or, le but, avec l'augmentation du nombre de personnes, c'est que les places puissent être remises à disposition aussi d'un autre utilisateur, puisque la charge moyenne, c'est quatre heures ou trois heures, ça dépend, mais c'est presque une demi-journée. L'idée, c'est de pouvoir déplacer son véhicule à mi-journée, quand la recharge est faite ou venir l'amener...

Mme DOUIS-MAXI, CFTC : Quand on est sur le Cristolien et que l'on recharge sur le Cristolien, ça va, mais quand on sera sur Esquirol, ce sera quand même assez loin pour aller débrancher son véhicule pour le déplacer. Est-ce que ce sera des stationnements à la journée ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On n'avait pas de système de réservation particulière. Quand vous vous gariez sur la place, c'était livré à la bonne appréciation de la personne, éventuellement, de venir la délivrer. Ça fait partie aussi des sujets que nous travaillons, notamment éventuellement avec ZenPark, pour pouvoir mettre en place un planning de réservation de ces places-là, pour que les personnes puissent savoir qu'ils sont sûrs de trouver une place disponible sur telle demi-journée. On est en train de travailler avec ZenPark pour qu'ils nous développent quelque chose pour nous permettre d'entrer cette fonctionnalité-là dans l'application.

Pour l'instant, on était sur un format d'une demi-journée. Après, j'ai envie de dire que cela dépend du nombre de voitures et de demandes. Le but est que les choses puissent tourner le plus fluide et qu'on puisse être équitable envers les salariés.

Après, vous l'avez vu, on rajoute des bornes tout le temps, tout le temps, tout le temps. On est vraiment dans cette démarche. Ce soutien aux mobilités douces, c'est quelque chose qu'on porte au niveau de l'employeur dans le forfait mobilité durable et dans ces bornes. On ne veut pas surdimensionner, puisque c'est quand même un peu cher, à chaque fois. On essaie de s'adapter au mieux aux besoins, au fil de l'eau, mais cela passe par le civisme de chacun, de relibérer la place et de la rendre disponible pour les collègues.

Sur comment on fait le suivi, je crois que j'ai répondu, Madame MAMAN. Réduction pour l'employeur ? Non, on n'a pas de réduction. L'électricité consommée, c'est l'électricité normale et les bornes, on n'a pas de crédit d'impôt ou autre chose liée à cela.

La durée de formation. Ce n'est pas une formation, mais cela va être une démonstration de la fonctionnalité sur une demi-journée. C'est, en plus du mode op, montrer concrètement aux personnes qui le souhaitent comment fonctionne la borne pour que la personne ne soit pas lors de sa première utilisation, toute seule avec son application.

J'insiste, mais pour pouvoir avoir accès à ces bornes, il faudra qu'on habilite les gens et on habilitera les gens qui auront déclaré un véhicule électrique dans GESTPARK. C'est important de mettre à jour ces éléments de déclaration. Notre moyen de savoir que telle personne en a besoin, c'est de savoir qu'un véhicule électrique est déclaré et ça peut se faire en cours d'année.

Comment sera envoyée la communication aux utilisateurs ? On fera plusieurs modes. Ceux qui ont déjà déclaré, on leur enverra par mail le mode op et on leur proposera la réunion d'information ; on mettra bien sûr un petit peu le mode op dans l'intranet, dans les documents utiles. Sachant que pour en bénéficier, je reviens sur ce que je disais, il faudra être habilité.

Place de stationnement, place de rechargement. J'avais commencé, mais je crois que je n'avais pas fini. C'est vrai qu'aujourd'hui, on faisait l'amalgame entre les deux. Il faudra peut-être qu'on soit aussi vigilant sur les prochaines campagnes, à bien faire le distinguo dans la mise à jour de la note de service entre cela, y compris à l'examiner dans le cadre des quotas de surbooking qu'on fait. Je vais m'expliquer différemment. C'est compliqué de libérer une place si vous n'arrivez pas à regarder votre véhicule ailleurs. Je pense qu'il faut qu'on identifie différemment ce qui relève d'une place de stationnement que j'occupe à la journée et ce qui relève d'une place de rechargement que je vais occuper plutôt à la demi-journée. On pense que cela passe en l'état, dans ce que l'on a fait. Si l'on identifie des tensions ou autre chose, on reverra en termes d'éléments de ratios.

Sur les plafonds d'exonération, le dépassement, j'ai répondu. Cela veut dire soumission aux cotisations, éjection dans le bulletin de salaire, éléments de rémunération annexes.

Je crois que les bornes visiteurs sont incluses dans le dénombrement, Monsieur OLIVEIRA. Je crois. Pareil, je suis sur les ordres de grandeur globaux.

Option activation payante ? Prévisions de date ? Non, pas pour l'instant. Si on devait activer cette option, je pense qu'on vous donnerait une information sur les modalités de cette facturation. On serait amené à en reparler.

Monsieur GIAMBIAGGI, je pense que sur la question du blocage, j'ai répondu.

La qualité de l'air. La mention est peut-être maladroite, mais nous soutenons le développement des mobilités douces, que ce soient voitures électriques ou vélos, tout cela, bien sûr, dans le cadre de la transition écologique globale, mais aussi parce qu'on imagine qu'en termes de qualité de l'air immédiate, avoir des voitures qui arrivent et qui repartent, qui sont électriques, polluera moins l'environnement immédiat que d'avoir des voitures thermiques. C'est le sens de la mention.

Madame DOUIS-MAXI, le seuil limite. En fait, on ne le connaît pas et, en tout état de cause, il n'y a pas de différenciation aujourd'hui, dans les seuils sur les histoires de distance de domicile. S'il devait y avoir un seuil, on imagine que ce sera un seuil global pour l'ensemble des salariés.

Le coût de la maintenance. Je ne me suis pas fait des anti-sèches, Monsieur SEREMES. Il me semblait que c'était moins de 4 000 euros par an. Il y en a un, je vous confirme ; c'est de l'ordre de quelques milliers d'euros en TTC, par contre. C'est une maintenance qui est facilitée. Il y a la mention, parce qu'en fait, les bornes sont totalement pilotables à distance et, en plus, on a l'info quand elles sont en anomalie ou qu'elles ne fonctionnent pas. Pour faire le lien avec les micro-ondes, ce sont eux qui nous feront remonter l'info. Ça permettra aussi d'être plus réactif dans la remise en fonctionnement.

Acquérir des places. D'une façon générale, on a aujourd'hui trop de places de parking par rapport aux besoins qui résultent des demandes des personnes, donc on n'a pas prévu de venir acquérir des places de parking supplémentaires. On est plutôt dans la résiliation des places en location qui sont les plus coûteuses. Après, Eiffel et Esquirol, aujourd'hui, on avait la possibilité au niveau de la copropriété sur Esquirol d'installer ces bornes-là. On peut tout à fait réallouer les places aux personnes entre Eiffel et Esquirol. On n'a pas de différence de critères, en fait, contrairement aux Cristoliens où il y a des éléments de critères de priorisation.

Désolé, je n'ai pas le nombre d'utilisateurs potentiels. Globalement, en tout, on a une trentaine de personnes, mais je ne sais plus comment ça se répartit.

M. RICORDEAU, FO : Par contre, il y a une question. Par exemple, je suis utilisateur d'Esquirol et je ne sais pas si, avec ma carte, je peux entrer à tous les étages d'Esquirol ou si c'est juste à mon étage que je peux accéder.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je crois que c'est par étage. Oui, c'est par étage.

M. RICORDEAU, FO : Si vous ne pouvez pas accéder au niveau où sont les bornes de recharge que vous allez installer, ça va poser un problème.

M. OLIVEIRA, FO : Juste pour préciser, l'accès au parking Esquirol se fait via l'application, et non via la carte. La carte vous permet juste pour le côté piéton.

M. RICORDEAU, FO : Est-ce qu'on peut accéder à tous les étages d'Esquirol ?

M. OLIVEIRA, FO : Non. Chaque étage, chaque carte est attribuée.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Mais on pourra, nous, habiliter, en fait. Par rapport à ZenPark, on pourra ouvrir l'accès à plusieurs étages à une personne. On pourra gérer ça.

Aujourd'hui, on ne le faisait pas parce qu'on n'avait pas besoin. Comme ce que disait Monsieur OLIVEIRA, l'accès ne se fait plus par carte, mais par l'application ZenPark, puisqu'on a installé ZenPark, ça nous donne plus de flexibilité dans l'ouverture. Pour les personnes qu'on aura identifiées comme venant avec un véhicule électrique, on pourra, s'il y a besoin, donner accès.

En tout état de cause, il y a un zoom particulier qui va être fait sur ces personnes-là pour, d'une part, ils aient l'information et qu'on cale bien les éléments d'ouverture, de droits d'accès pour qu'ils puissent y avoir accès.

Est-ce que vous aviez d'autres questions ? Je vous remercie. Je vous propose de passer au recueil de vos avis pour la CFTC.

Mme LEBERNADY, CFTC : Pour la CFTC, ce sera un avis favorable. On est pour l'installation des nouvelles bornes. Cependant, il faudra faire attention, beaucoup de personnes vont changer leur véhicule et les bornes électriques rechargeables risquent d'être saturées.

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

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

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

Point 7 : Modalités d'organisation dans le cadre des actions menées dans le cadre de la démarche « aller-vers » — Avis

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Point 7, modalités d'organisation dans le cadre des actions menées dans le cadre de la démarche « aller-vers ».

M. ARNAUD, Direction : On présente effectivement un dossier qui s'inscrit dans le cadre du développement des actions que l'on a appelées les démarches « aller-vers », qui est une orientation stratégique assez soutenue dans le cadre de cette convention d'objectifs et de gestion. Ce que l'on entend par le « aller-vers », ce sont toutes les modalités déployées pour finalement, aller rechercher les personnes en situation de non-recours sur plusieurs dimensions : sur l'accès au droit, sur l'accès aux soins, sur l'accès à la prévention notamment.

Ces actions de « aller-vers » ont, par essence, une vocation partenariale. Souvent, elles ne se déploient pas seules, parce qu'en réalité, on a besoin d'avoir des relais territoriaux pour détecter des situations ou pour organiser aussi des événements de relais. C'est pour cela que l'on a à la fois des partenaires associatifs, des partenaires institutionnels, comme le Conseil départemental, la CAF par exemple, ou les communes. Elles se font généralement dans un cadre partenarial et externe.

L'objet de cette présentation, c'est de dire, avec la diversification des modalités d'intervention qu'on peut avoir, donc d'événements extérieurs — j'en prends quelques-uns en exemple : dernièrement, on

a pu intervenir sur les journées de la rentrée à l'UPEC auprès des étudiants pour la prévention, mais aussi pour le droit, auprès des étudiants étrangers également ; on a pu intervenir sur Solidays par exemple, où on avait eu des volontaires qui étaient intervenus dans un cadre régional ; sur le salon de l'étudiant, on a pu intervenir également et on a de nombreuses sollicitations de partenaires pour intervenir sur l'extérieur — on a ressenti le besoin de se dire qu'on a besoin d'un cadre formalisé qui prévoit ces interventions et la manière dont elles sont encadrées dans leur modalité.

Ce qui est précisé dans la note, c'est que ces actions de « aller-vers » concernent un public très large, puisqu'il va à la fois des équipes de la MisAS concernées au premier chef, des équipes de front office, souvent les agents d'accueil, aujourd'hui pas encore la PFS, mais peut-être demain ce sera aussi la PFS ; concernent les secteurs des prestations, notamment au premier chef aujourd'hui, la gestion des bénéficiaires ou le pôle accès aux droits, parce qu'on a souvent des problématiques d'ouverture de droits ; concernent le marketing, parce qu'on a les télé-services à promouvoir, ou la communication évidemment. Elles concernent aussi les secteurs d'accès aux soins et notamment les personnels par exemple des PMI ou de la prévention. Par exemple, on a, dernièrement, une sollicitation du Conseil départemental pour des interventions en soirée de personnels des PMI, notamment des sages-femmes, pour aller former d'autres professionnels de santé sur des problématiques.

Le panel est relativement large. De nombreux services sont susceptibles d'être concernés. Ce que l'on re-précise, c'est que ces opérations, lorsqu'elles se font sur les horaires habituels de travail, il n'y a pas de difficulté, ça rentre dans le champ des différentes personnes. Dès lors qu'elles sont organisées le soir ou le week-end, parce que ça arrive qu'elles soient décalées dans le temps, elles seront toujours soumises au principe de volontariat. Soirs et week-end, il y a toujours un principe de volontariat.

Deuxième élément, toutes ces opérations, qui vont se faire hors les murs, donnent lieu à un statut d'enregistrement mission dans Chronotime. Dès lors que le contrat de travail habituel, donc si le salarié est aux 39 heures, dès lors qu'on est sur la quarantième heure, ça va déclencher des heures supplémentaires ou des heures complémentaires si le salarié est à temps partiel.

Troisième élément, ces opérations doivent se faire en respect du temps de travail quotidien. On doit respecter la borne des 10 heures de travail par jour, et l'espacement entre deux périodes de travail, un repos quotidien de 11 heures. Ce qui signifie que si on a une intervention programmée plutôt en soirée, le salarié est fondé à commencer son activité, y compris sur la plage fixe le matin de manière décalée ou, par exemple, à ne travailler que l'après-midi et en soirée. Ce qui compte, c'est qu'on ne dépasse pas les 10 heures. On ne met pas une arrivée à 7 heures 30 et puis le fait de terminer la vacation à 21 heures.

Dans le cadre de cette mission, évidemment, sur les sujets de défraiement, on applique la convention collective, c'est-à-dire une indemnisation sur des frais de repas dès lors que le salarié ne peut pas rejoindre son site de travail habituel ou son domicile sur le temps de la pause déjeuner, donc du midi ou du soir. De la même manière, sur l'indemnisation du temps de trajet, dès lors qu'il doit rejoindre un événement qui est plus éloigné que son lieu de travail habituel, il y aura une compensation en IK de la différence entre le lieu de travail habituel et le lieu de l'événement en question.

C'est un cadre RH qui, au fond, ne fait que consacrer des règles qui existent déjà dans la convention collective. Rien de nouveau. Simplement, on voulait avoir un cadre de se dire qu'on n'a pas systématiquement des questions sur les questions d'organisation. Dès lors qu'on a un événement qui est organisé, on appliquera ce cadre-là. Voilà, résumé à grands traits.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci. Il y a déjà une question de Madame MAMAN.

Mme MAMAN, CFDT : Concernant les agents concernés, la CFDT est un peu perplexe lorsque vous parlez de volontariat, donc cela reste encore à voir. S'il n'y a pas du tout de volontaire, comment la Direction songe faire appliquer ce « aller-vers » ?

Juste avant de voter, j'aimerais faire une petite prise de parole.

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

Mme LEBERNADY, CFTC : Je voulais savoir, c'est positionné en mission, mais si les gens sont en RTT dans la semaine, etc., comment vont-ils être positionnés ? Je ne l'ai pas très bien saisi. Je savais déjà que si on est en RTT, les congés, même sur les HS, il y avait un truc qui se passait, mais si vous pouviez revenir dessus, cela m'arrangerait.

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

Mme FRAIOUI, CGT-FO : Je suis en train de me poser une petite question. Vous dites que ces interventions peuvent intervenir dans le cadre d'heures supplémentaires ou complémentaires. Dans quel cas cela peut être pris en heures supplémentaires ou complémentaires ? C'est en fonction du contrat de travail ?

OK. Merci.

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

M. ARNAUD, Direction : Sur les agents concernés, vous voyez qu'on a mis une liste non déterminée. En réalité, les opérations de « aller-vers » sont susceptibles de concerner tout agent dans la caisse.

Évidemment, aujourd'hui, au regard de l'expérience qu'on a, et des nombreux événements organisés à titre partenarial, on a des secteurs qui sont plus particulièrement concernés. Les chargés de prévention, cela fait vraiment intégralement partie de leur mission, la MisAS aussi ; l'accueil est très souvent sollicité, la GDB de plus en plus, le PAD aussi. Vous voyez qu'on commence à avoir aussi des demandes et des sollicitations qu'on n'avait pas par le passé, avec par exemple la demande d'intervention du Conseil départemental pour les sages-femmes et les PMI, plutôt en soirée. On a des volontaires pour y aller. Par contre, il faut qu'on donne un cadre d'indemnisation et de mission bien défini.

Je dirais que sur les agents concernés, on vous a donné une liste, mais qui est susceptible d'évoluer, de concerner tout agent de la caisse en réalité.

Quid s'il n'y a pas de volontaires ? S'il n'y a pas de volontaires, il n'y a pas d'événement. Dès lors qu'on est en dehors des horaires de travail habituels, on va être en soirée, on va être le week-end, on n'imposera pas à une personne de s'y rendre. Sur le temps de travail, il n'y a pas de sujet, on peut imposer, au titre des missions, une intervention. Ce ne sera pas le cas en soirée ou le week-end. S'il n'y a pas de volontaires, il n'y a pas de participation de la CPAM. On élargira peut-être à d'autres demandes, à d'autres secteurs si on ne trouve pas, par exemple, des volontaires.

L'expérience montre quand même que, sur ces événements-là, on a plutôt des retours positifs des agents. Ça ne plaît pas à tous les agents, donc il y en a qui n'y vont pas. Par contre, il y a des agents qui sont très contents de pouvoir diversifier leurs activités aussi, avoir l'occasion de sortir. Souvent, c'est lié à des événements qui sont un peu plus larges, donc ça permet aussi de répondre à une vocation sociale. Par exemple, quand les agents interviennent aux Restos du Cœur, on a des retours

plutôt positifs parce qu'ils se sentent très utiles. Quand ils interviennent sur Solidays, ils se sentent très utiles aussi, mais il y a d'autres compensations parce qu'ils peuvent aussi accéder au concert, etc.

L'expérience montre que jusqu'à présent, on n'a eu aucun mal à trouver des volontaires.

Concernant votre question, Madame LEBERNADY, s'il y a une RTT ou un congé, comment ça se passe ? Le seuil de déclenchement des heures supplémentaires, qu'on retranscrit dans cette note-là, c'est le seuil habituel qu'on a. Si on a un jour férié, c'est un jour chômé, donc là, par exemple, ça va retrancher les 7 h 48. Le seuil de déclenchement, ça ne se déclenche pas sur une semaine où il y a un jour férié, par exemple.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Il faut qu'il y ait une semaine pleine sur une personne à temps plein pour déclencher les heures supplémentaires.

M. ARNAUD, Direction : En revanche, quand il va s'agir d'un jour de RTT ou d'un congé, c'est du temps de travail indemnisé par l'employeur. C'est possible d'avoir eu, sauf erreur de ma part, une RTT ou un congé posé dans la semaine et de déclencher quand même les heures supplémentaires. C'est juste le cas du jour férié qui pose le plus de sujets.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : J'ai un doute. Je vais vérifier.

M. ARNAUD, Direction : Et puis après, Madame FRAIOUI, sur ce qui déclenche des heures complémentaires ou des heures supplémentaires, c'est vraiment le contrat de travail du salarié. Dès lors qu'il est à temps partiel, les heures réalisées jusqu'à hauteur du temps plein, c'est de l'heure complémentaire. Au-delà du temps plein, ça peut être de l'heure supplémentaire. Pour quelqu'un qui travaille à temps plein, dès qu'il excède la durée hebdomadaire de son contrat de travail, au-delà de 39 heures, c'est le seuil de déclenchement des heures supplémentaires.

Mme LEBERNADY, CFTC : Dans les actions que vous faites « aller-vers », on récupère des dossiers ou c'est juste des informations ? Comment ça se passe ? Les personnes que l'on reçoit, il y a un circuit particulier au niveau du traitement ? Il y a des référents ? Si vous pouvez plus donner d'informations, si vous en avez.

M. ARNAUD, Direction : Sur la manière dont ça se passe, il y a plusieurs niveaux d'informations. Ça peut être simplement une information, une réponse à une question, sans forcément qu'il y ait du traitement. S'il y a un dossier qui est récupéré, il peut arriver qu'il note, notamment au niveau de la GDB, les NIR et qu'il y ait des traitements qui soient faits ultérieurement.

Par contre, on ne prend pas de dossier directement pendant ces opérations d'« aller-vers », on va plutôt reprogrammer, avec la personne, un rendez-vous à l'accueil pour dépôt du dossier ou réindiquer les démarches. En tout cas, on ne va pas forcément prendre directement des dossiers.

Sur la prévention, l'objectif, c'est d'aller le plus loin possible en allant jusqu'à la prise de rendez-vous quand c'est possible. Par exemple, un dépistage sur le cancer du sein, on travaille, en ce moment, avec les radiologues pour qu'ils ouvrent un certain nombre de créneaux dans les agendas Doctolib. Ça s'est fait, par exemple, avec le centre de santé d'Alfortville. On avait des créneaux, et dans les opérations d'« aller-vers », on est allé jusqu'à dire si vous êtes intéressé, on a tel et tel créneau et on a booké le rendez-vous à l'issue de l'intervention. Ça ne peut pas être fait dans tous les cas parce qu'on n'a pas toujours des places disponibles sur plus loin.

D'une manière générale, on est sur un niveau d'information plutôt générique et on ne récupère pas de dossier directement, pour des raisons de confidentialité et de capacité de stockage sur ces opérations-là.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On me souffle que notre circulaire indique bien que, si on pose un jour de RTT ou un jour de congé max dans la semaine, on peut prétendre aux heures supplémentaires. C'est limité à un jour.

Est-ce qu'on a fait le tour de vos questions ? Je vous propose de passer recueillir vos avis. Pour la CFDT, il y a une déclaration.

Mme MAMAN, CFDT : Pour la CFDT, encore une fois, il s'agit d'appliquer la COG où l'Assurance Maladie doit renforcer ses actions de façon prioritaire pour la prévention, améliorer l'accès aux soins et réduire les inégalités de santé sans moyen supplémentaire ou complémentaire d'embauche.

Pour les agents concernés, c'est potentiellement une charge de travail pouvant être assimilée à des HS pendant et hors plage fixe de travail. Merci.

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

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

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Pour Force Ouvrière, c'est un avis favorable.

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

Normalement, on enchaînait sur le point 8 concernant la plateforme « Aller Vers Assurés », mais Johana CASTRIQUE n'étant disponible qu'en début d'après-midi, on vous propose de faire le point sur le bilan télétravail.

Point 9 : Bilan télétravail — exercice 2024 — Information

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose que nous démarrions le point 9 concernant le bilan télétravail sur l'exercice 2024. Nous accueillons donc Alice DUCHER pour ce point télétravail.

Mme DUCHER, Direction : Bonjour à tous. Vous avez été destinataires du diaporama que nous avons diffusé lors de la commission du 3 octobre, qui a été le support des échanges de cette commission, ainsi que le compte rendu de cette commission. Ce que je vous propose de faire oralement, c'est ce que j'en ai retenu. Après il y a des personnes qui étaient présentes le 3 octobre, si elles veulent compléter.

Sur la partie statistique, il n'y a pas d'évolution majeure. Il y a autant de télétravailleurs que l'année dernière, à peu près autant que l'année d'avant. Il n'y a rien à signaler de ce côté-là. Ce qui a été plutôt l'objet de la commission et ce qui était, à mon avis, peut-être le plus intéressant, c'était sur la partie partage de préoccupations des organisations syndicales et de la Direction sur ce sujet du télétravail.

Ce que j'en ai retenu côté organisations syndicales, c'est un sentiment qui vous est remonté et qui est partagé par pas mal de salariés que vous avez rencontrés, sur le fait que les refus de télétravail ou les accords partiels peuvent être mal compris, arriver un peu comme un cheveu sur la soupe, sans prévenance et être vécu un peu comme un effet couperet, comme une sanction avec l'impression, parfois, que le motif invoqué était une espèce d'excuse ou n'est peut-être pas le vrai motif.

Il y a ce sujet-là qui a été partagé du côté de l'organisation syndicale, avec aussi la frustration des salariés sur le principe du non-report de la journée de télétravail quand on est amené à revenir pour une formation ou un truc. Le principe, c'est que cette journée de télétravail n'est pas reportée, et donc il y a eu aussi l'expression de frustration des salariés sur ce sujet-là.

Et enfin, le fait qu'il y aurait encore des services dans lesquels des managers diraient, en amont de la campagne, à leurs équipes : « Non, ce n'est pas la peine de demander trois jours, tu ne dois demander que deux jours » ou je ne sais pas exactement, ce sujet-là, sur lequel nous, côté direction, on a été très clairs sur le fait qu'on ne doit pas donner d'orientation sur les demandes ; on prend des décisions sur les accords, les refus, mais pas d'orientation sur les demandes. Je pense que j'ai résumé un peu ce qui avait été partagé par les organisations syndicales.

Côté direction, ce qu'on retient, ce ne sont pas que des trucs qui s'opposent ; il y a des trucs sur lesquels on était quand même plutôt assez d'accord. Je dirais que sur l'effet couperet, le manque d'explication, parfois le manque de transparence qui peut être ressenti, c'est quelque chose qu'on partage complètement. Il faut dire aux salariés quand ça ne va pas. Il ne faut pas ne rien dire, et puis, le jour où il y a une décision à prendre, une décision radicale et non prévenue... C'est quelque chose qu'on partage et qu'on promeut et qu'on a encore repartagé il y a quelques jours, d'ailleurs, avec les coordonnateurs, à qui on a fait aussi un retour sur la commission télétravail.

Après, on a deux points de vigilance plus plus. La question du maintien du développement des compétences et de la bonne communication dans les équipes, vraiment fragilisée par l'organisation actuelle du télétravail et sa rigidité ; en tout cas la rigidité de la mise en œuvre. Aujourd'hui, aussi bien les personnes qui doivent être formées ou accompagnées que celles qui doivent former et accompagner, tutorer, intégrer, etc., on a du mal à faire en sorte que ces personnes viennent sur site. Cela fait des gens qui arrivent et qui ne vont pas avoir le même tuteur tous les jours, parce qu'il y en a un qui est en télétravail le lundi, l'autre le mardi, etc.

Ce sont des vraies difficultés de montée en compétences et aussi d'intégration pour les nouveaux. Cela nous remonte de tous les services, cette difficulté-là ; elle est importante et elle sera d'autant plus importante dans le cadre de projets un peu structurants (outils, évolution de réglementation, etc.), mais elle a aussi un impact sur la polycompétence des personnes. En fait, il y a un moment où il faut être assis à côté du collègue qui est plus expérimenté, régulièrement, pour acquérir de l'expérience, et cela est devenu beaucoup plus difficile à mettre en œuvre. C'est, pour nous, un point de vigilance très important qui, je crois, je ne veux pas parler pour les autres, mais cela avait été partagé aussi par une partie des salariés élus qui étaient à la commission.

Un deuxième point, très important pour nous, un gros point de vigilance, c'était déjà le cas l'année dernière quand on s'en était parlé, c'est la multiplication de situations individuelles à risque disciplinaire.

Il y a des gens qui ne travaillent pas, ou en tout cas pas autant que ce qu'ils déclarent travailler en télétravail. On se retrouve avec des situations où on découvre, au bout d'un certain temps, qu'il y a des gens qui ont des gros écarts de badgeage, gros écarts entre le moment où j'ai badgé et le moment où je me suis connecté à mon activité. C'est quand même un vrai souci.

Là aussi, l'effet couperet n'est pas bon, ça a été partagé dans la commission. Dès qu'on voit qu'il y a des signes de désengagement d'une personne, on promeut auprès des managers le fait qu'il faut aller au-devant de la personne, dire « Attention, j'ai vu que là, ça fait quelques jours, quand je t'appelle, tu ne me réponds pas. Est-ce que tu es bien à ton poste de travail ? Il faut bien être sûr quand même que tu travailles, quand tu as badgé ». On promeut le fait de réagir, au niveau managérial, dès les premiers signaux d'alerte. En fait, quand il n'y a pas de réaction ou quand on n'a

pas vu, parce que parfois, ça ne se voit pas, et qu'on découvre au bout de six mois qu'en fait, la personne, il y a deux heures de décalage, quasiment tous les jours, entre le temps badgé et le temps travaillé, c'est un licenciement à la fin. Ce n'est pas ce qu'on souhaite ; il n'y a pas beaucoup de monde, mais il y en a. Il y a des gens aujourd'hui, avec qui il y a un travail managérial qui est en cours pour se recadrer. C'est un gros point de vigilance pour nous.

Après, ce que je pourrais dire aussi qu'on avait partagé. Dans le BSI, il y avait un focus de la branche maladie sur le télétravail. C'est en dehors des points de vigilance qu'on peut avoir, mais c'est un élément qualitatif important, qu'on a partagé dans cette commission. Il y a un niveau très élevé des salariés de la CPAM du Val-de-Marne, sur le télétravail, de satisfaction ; plus élevés que dans la branche. Ils sont particulièrement, chez nous, très contents du télétravail, très contents de l'impact du télétravail sur la santé psychique, sur la santé physique, donc un niveau de satisfaction qui est vraiment plus élevé que dans le reste de la branche.

Les points principaux de nos échanges étaient ceux-ci. Je ne sais pas si j'ai été fidèle pour ce qui était à ce qu'on s'est dit. S'il y a d'autres questions.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Est-ce que vous souhaitez poser des questions ou réagir ? Madame MAMAN ?

Mme MAMAN, CFDT : Je n'ai pas participé, donc je viens d'entendre ce que vous venez de dire. Par rapport à ces personnes licenciées, je pense, si vous en parlez, c'est qu'il y en a eu.

Mme DUCHER, Direction : Pas forcément licenciées, mais...

Mme MAMAN, CFDT : D'accord. Est-ce que les propositions pour éviter tout cela, ce sont des propositions pour leur supprimer le télétravail et rester sur site ou c'est au choix de l'agent lui-même de faire en sorte d'aller mieux dans son télétravail ? Comment ça se passe exactement, les échanges ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci. C'était tout, Madame MAMAN ? Madame LEBERNADY.

Mme LEBERNADY, CFTC : Quand vous avez dit qu'il y a eu des remontées, notamment de la part des élus, concernant le fait que les agents apprenaient d'un coup, qu'ils prenaient cela comme une punition, une sanction, soit une réduction, soit une annulation, soit un refus total. Ce n'est pas évident pour les managers de donner des informations un peu négatives, soit de peur de représailles, de tensions, etc. Quel va être l'accompagnement par rapport au manager, vu que je pense que ce n'est pas la première fois qu'on vous remonte ce genre de pratique ?

Annoncer des choses négatives, ce n'est pas toujours évident, même si ça fait partie de leurs fonctions, positives ou négatives ? Des fois, ce n'est pas simple, pour X ou Y raisons.

Et quand vous dites que des fois, il y a des différences entre le moment où on badge et le moment où on prend le dossier, est-ce que vous avez pris en compte la gestion des mails, la gestion des LR ou la gestion des informations ? Des fois, la compréhension, on prend plus de temps selon les personnes, il y a plus de demandes, il y a peut-être des échanges avec des collègues pour savoir si on a bien validé ; je parle plus GDB. Des fois, il y a des questions qu'on se pose sur la compréhension, si on a bien compris l'application des informations. Est-ce que vous l'avez pris en compte dans tout ça ?

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

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je vais revenir sur ce thème. Si j'ai bien compris, certains agents en télétravail badgent et ensuite, mettent un certain temps avant de commencer à travailler ou éventuellement, réitèrent quelque chose de similaire.

Est-ce que, par exemple, je ne sais pas, l'agent badge, première chose qu'il fait, il va voir son planning, le planning est sous Excel. Est-ce que vous avez la possibilité de savoir qu'il vient d'ouvrir Excel ? Est-ce qu'il n'y a pas un problème sur le planning ? Ça nécessiterait, je ne sais pas par exemple, des choses ponctuelles, ça ne nécessiterait pas d'appeler le manager. Est-ce que vous voyez que l'agent est en train d'appeler son manager ?

Quels sont pour vous les moyens de déterminer que la personne n'est pas éventuellement en train de faire quelque chose que vous, vous ne pouvez pas tracer ?

Il me semble que quand vous présentez un logiciel, vous êtes censé aussi nous informer des données que vous pouvez en tirer sur l'activité.

Est-ce qu'il n'y a pas une obligation, quand vous nous présentez un logiciel, de nous préciser à quel point ça vous permet de scruter l'activité de l'agent ou d'y revenir ultérieurement, si nécessaire ?

Je voulais aussi aborder le problème du report de jours télétravaillés. Je prends un exemple. Un tuteur, habituellement télétravailleur le mardi, on lui demande de revenir sur site parce qu'il faut qu'il accompagne un agent. Il demande : « Est-ce que je peux prendre le télétravail mercredi ? », on lui dit : « non ». C'est ça ?

Est-ce que vous pensez que c'est une bonne chose de faire ça, que ce n'est pas frustrant pour l'agent de faire ce genre de choses ? Est-ce que c'est vraiment un temps énorme pour le manager de faire quatre clics sur Excel pour modifier le jour de télétravail ?

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

Mme DUCHER, Direction : Sur la première question, dans les situations qui glissent, enfin, que j'appelle qui glissent, les écarts qu'on peut constater, Madame MAMAN, la question que vous posez, c'est quelles sont les propositions ? Ça dépend du stade. Parfois, ce ne sont pas des propositions.

Ce qu'on dit aux managers, ce qu'on promet, c'est que quand on voit des signaux, souvent ce sont des signaux faibles, quelqu'un qui ne va pas répondre, quelqu'un qui va avoir une production plus faible qu'habituellement ; c'est quelqu'un qui, peut-être, les jours où il est là, n'est pas forcément de bonne humeur, il est moins bien en ce moment, parce que ça peut être lié à des soucis perso, ça peut être lié à plein de choses, des taux d'anomalie. Ce qu'on dit, c'est quand il y a ça, il faut provoquer un échange. La première chose, c'est provoquer un échange, dire : « Écoute, voilà, tu n'es pas très joignable en ce moment... ». Il peut y avoir aussi des stratégies un petit peu d'éviction du retour sur site. Par exemple, dans certaines situations aussi, des personnes qui vont demander des journées de congé sur les jours où elles sont sur site, où il va se trouver qu'il va y avoir des arrêts maladie sur les périodes où elles doivent être sur site ; des choses comme ça. Tout ça, ce sont des exemples, il y en a certainement en plein d'autres. L'idée, c'est que je me trouve face à une situation où il y a des trucs qui pris isolément ne sont rien, mais où on peut se dire, ça m'interpelle, l'ensemble un peu m'interpelle. C'est ce que j'appelle les signaux faibles.

Dans ce cas-là, la préconisation qu'on fait au manager, ce n'est pas direct de dire : « Plus de télétravail. », c'est de provoquer les changements et de dire : « J'ai l'impression qu'en ce moment, tu t'éloignes un peu. Tu es distant. La prod n'est pas au rendez-vous. J'ai constaté que tu mettais un certain temps à te mettre à traiter des dossiers. Qu'est-ce qui se passe ? Est-ce que tu as un souci ?

Est-ce qu'il y a un truc que tu n'as pas compris ? Est-ce que ta boîte mail est juste horrible en ce moment ? » Le premier niveau c'est, de toute façon, de commencer à essayer de voir ce qui se passe et d'aider à ce que ça s'améliore, de proposer des solutions.

Je pense à une situation où quelqu'un était en difficulté sur son poste dans la technique, c'est quelqu'un qu'on a remis aussi en tutorat. Il y a une palette de solutions. Ça peut être des difficultés dans la technique, ça peut être des gens qui ne s'organisent pas, comme ça peut être des gens qui simplement fraudent, tout simplement. Il y a d'abord un échange, ensuite des propositions métiers qui peuvent être formulées et de toute façon, un truc qui est promu à faire dans le temps, avec un suivi ; on regarde, on se revoit, si ça s'améliore, etc. Si ça ne s'améliore pas, on peut enlever le télétravail, tout simplement.

Et s'il s'avère qu'il n'y a aucune raison, que ça ne s'améliore pas malgré les entretiens, les échanges, c'est une procédure disciplinaire. Si on s'aperçoit qu'en fait, ça fait x temps que la personne met deux heures à se mettre au travail, c'est une procédure disciplinaire directe.

C'est pour ça qu'on promet, on dit aux managers, il faut être attentif à des petits trucs. Ce n'est pas facile, ce n'est pas évident. C'est encore moins évident avec des salariés en télétravail parce qu'on les voit moins. Et puis le manager lui-même a des jours de télétravail, donc potentiellement, les personnes de vos équipes, il y a des gens que vous ne pouvez peut-être pas avoir pendant dix jours, par le jeu des congés, des absences, du télétravail des uns des autres. Il y a des gens que vous ne pouvez pas avoir pendant un certain temps et du coup, pas avoir physiquement pour identifier même le visage, le relationnel, le non-verbal, etc. Ce n'est pas évident, mais en tout cas, c'est une logique, j'allais dire, graduelle qu'on promet, des propositions, et parfois, pas des propositions en fonction de là, finalement, où on se situe, où on en est dans la situation.

Vous disiez, Madame LEBERNADY, sur cet effet couperet. C'est vrai que ce n'est pas facile de dire des choses désagréables. De toute façon, j'allais dire que ça fait partie du cœur de métier du manager. Ils sont accompagnés dans le sens où ils ont des formations, mais surtout, la question du télétravail, c'est quand même la question de l'autonomie de la personne sur son poste de travail.

Normalement, le cœur du job du manager, c'est quand même de suivre, pas juste une fois par an au moment de l'EA et au moment des décisions de télétravail et des décisions d'attribution des pas de compétences. Ce n'est pas une fois par an qu'on est censé se poser la question de : « Tiens ! Est-ce qu'il est autonome ? Est-ce qu'il n'est pas autonome ? » On est quand même censé suivre l'activité des personnes de nos équipes de manière régulière et avoir des échanges réguliers avec les personnes.

En fait, je dirais que ça peut être une décision difficile et une chose désagréable à dire, mais elle est censée, normalement, ne pas intervenir pour le manager comme un couperet non plus. C'est quand elle intervient comme un couperet qu'elle est difficile à dire.

Si toute l'année, vous avez accompagné la personne, vous avez identifié qu'il y avait des difficultés, vous avez partagé avec elle, vous l'avez remise en tutorat, etc., normalement, le jour où vous devez donner la décision de télétravail, il n'y a pas de surprise avec le collaborateur à qui vous l'expliquez. C'est ça, surtout, le sujet. Les décisions ne se prennent pas en *one-shot* sur juste une journée.

L'accompagnement qu'on fait, c'est surtout d'essayer de promouvoir du management dans le temps, des échanges dans le temps, réguliers, etc. Sinon, il y a aussi des formations sur les entretiens managériaux, dispensés aux managers. Il faut juste qu'on soit bien réactif sur les managers qui viennent de prendre leurs fonctions et, malheureusement, parfois, ça pêche. Je ne vais pas mentir, parfois, ça pêche, la réactivité sur les formations sur ces trucs-là. Elle n'est pas suffisante parfois. Il faut le reconnaître.

Sur les questions d'écart de badgeage, est-ce qu'on prend en compte ? Quand je vous parle d'écart de badgeage, je ne parle pas de « J'ai badgé à 8 heures et demie, j'ai pris mon premier dossier aussi à 8 heures 45 ». Je ne suis pas sur des situations comme ça.

Je suis sur des situations où quand on commence à dire que c'est une situation qui glisse, qui est déviante, qui est en écart, ça veut dire qu'on est sur des une heure, deux heures, tous les jours. C'est normal de mettre un petit quart d'heure à regarder ses mails le matin. Je dirais même que la plupart du temps, dans ce mail du matin, vous avez vos consignes de la journée, votre planning, donc il est plutôt de bon ton de le lire. Non, c'est vraiment quand on est sur des trucs qui ne sont pas normaux.

Ensuite, il y avait, Monsieur GIAMBIAGGI, une question sur la question des outils. Dans le cadre des outils, quand on consulte sur le déploiement d'un outil, on dit à quoi il sert. L'étendue de cette obligation, ce n'est pas d'aller dans tout le détail, exactement à la seconde, qu'est-ce qui peut ressortir de l'outil. C'est de dire que c'est un outil d'activité et de suivi d'activité. Qui dit suivi d'activité, ça veut dire que l'on sait que vous êtes connecté, que vous avez traité un dossier à telle heure, etc. C'est aussi ce qui permet de savoir à quel moment vous traitez un truc, mais c'est aussi et surtout ce qui permet de savoir que ce dossier-là était en anomalie. On sait que c'est vous et c'est ce qui va permettre de dire que vous êtes en difficulté sur un truc et qu'il faut vous reformer, qu'il faut vous tutorer ou machin.

On doit dire à quoi servent les outils. Après, évidemment, on ne va pas dans le détail exact et ultra précis. Quand on dit suivi d'activité, suivi d'activité, c'est large. Ça veut dire aussi bien les durées de connexion, les horaires de connexion que le nombre de dossiers traités. Combien j'en ai rejeté ? La qualité qui est dedans. Quel dossier j'ai ouvert ? Lequel j'ai refermé ? C'est tout ça. Après, ce niveau de détail est variable selon les outils.

Par ailleurs, parfois, on consulte sur un outil, cet outil évolue parce qu'il y a une nouvelle version, il y a un machin. On ne reconsulte pas à chaque fois. Tant que le principe de l'outil reste le même, même si on rajoute une fonctionnalité, le principe de l'outil, c'est gérer l'activité, suivre l'activité, superviser l'activité. Si on rajoute trois fonctionnalités, on ne reconsulte pas, c'est sur le principe qu'on consulte.

Vous posiez une question en opportunité, finalement. Est-ce que c'est une bonne chose de ne pas reporter ? Ce que je disais en commission. Le principe, c'est que quand il y a une journée, on ne reporte pas. Après, notre protocole d'accord dit aussi que le manager peut exceptionnellement décider de reporter le jour. Effectivement, vous êtes là, vous avez un service, vous venez de recruter huit personnes ; il faut accompagner ces huit personnes. Peut-être que le collègue, en situation de tutorat, d'habitude, a trois jours par semaine, et pendant quatre semaines, il va être là tous les jours. Le manager a l'opportunité dans cette situation-là de dire : « Là, je te le reporte. » On n'est pas sur la même chose que de dire : « Une fois tu viens, là, on ne reporte pas. » Mais le protocole permet de tenir compte de situations, j'allais dire, atypiques.

Après, je maintiens ce que je vous ai dit. Oui, c'est quatre clics, c'est quatre clics x 30 agents, presque tous les jours. C'est une charge de travail importante et qui n'a pas lieu d'être, parce qu'en fait, le principe, c'est quand même de travailler sur site.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Il y a trente agents, dans chaque service, qui reviennent ponctuellement en télétravail, par jour.

Mme DUCHER, Direction : Il y a même 1 000 agents qui, régulièrement, sont amenés à faire un retour sur site, supplémentaire par rapport à leur jour de télétravail prévu. C'est même plusieurs fois par an, donc ce sont des milliers de décisions, d'organisations et de manipulations.

Est-ce qu'il y avait d'autres questions ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci. Il est midi. Ce que je vous propose, c'est qu'on fasse une pause 12 h 30- 13 h 30.

On passe à un autre point. On continue avec les résultats du baromètre social institutionnel.

Point 10 : Résultats du Baromètre Social Institutionnel 2024 — Information

Mme DUCHER, Direction : Le BSI. Vous avez été destinataires des résultats de notre BSI 2024 diligenté, comme chaque année, par BVA.

Peut-être en éléments de contexte, vous dire que cette année, ce n'était pas le cas l'année dernière, le BSI a été réalisé au niveau national. Au niveau national, c'est branche maladie, mais toute la Sécurité sociale. Les données comparatives que l'on a cette année, quand on dit VS la branche, VS le national, c'est bien des données que l'on compare la même année. C'est important. L'année dernière, on s'était comparé avec 2021 de la branche. Ça ne donnait pas grand-chose parce que la situation avait quand même pas mal évolué. C'est un élément de contexte qui est important.

On a eu 37 % de participants, ce qui représente 398 salariés. C'est moins que l'année dernière, parce que l'année dernière, on était à 44 %. Je dirais que la participation n'a pas été favorisée par le fait que, je ne sais pas si vous vous souvenez, mais il y avait une autre enquête juste avant, sur je ne sais plus quoi d'ailleurs, qui ressemblait un peu...

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Sur la perception de l'assurance... enfin, son travail. Comment on en parle à l'extérieur, de la branche maladie ? Ça venait aussi à impacter un petit peu des choses similaires.

Mme DUCHER, Direction : Comme il y avait eu cette enquête juste avant, on avait eu quand même aussi beaucoup d'envois d'éléments de communication qui avaient été faits dans le cadre du projet d'entreprise pile à cette période-là, j'allais dire qu'on n'a pas ultra-poussé les relances cette année-là, peut-être un peu moins.

En tout cas, on a un taux de participation qui est un petit peu moins élevé, mais qui reste représentatif, puisqu'on a quand même 400 répondants.

Ce que je vous propose, c'est de vous dire quelques éléments de commentaires de ce que nous retenons, côté Direction, et qui servira d'élément de base, entre autres éléments, mais pour nous, pour orienter les travaux des années à venir, les travaux divers et variés sur toutes ces thématiques-là.

D'abord, le premier élément de constat, c'est que le niveau de satisfaction globale est un petit peu supérieur à l'année dernière. Ce qui, pour nous, est une bonne nouvelle, puisque la tendance n'était pas... Ce n'est pas fou, on passe de 65 à 67, mais enfin, on n'est pas en baisse, alors qu'on était plutôt sur une tendance baissière. C'est pour nous une bonne nouvelle. Par contre, on reste en dessous des résultats de la branche sur à peu près tout. Ce n'est pas une mauvaise nouvelle, mais je vais dire que ce n'est pas vraiment une nouvelle non plus. Sauf, je l'ai dit tout à l'heure, je ne vais pas recommander, mais sauf sur le télétravail, où, par contre, les gens de chez nous sont plus contents que les autres, du

télétravail. Je ne commente pas l'ensemble. Simplement peut-être ce qui est en amélioration, ce qui est en dégradation, ce que l'on retient, nous.

Sur ce qui est en amélioration, on constate une augmentation de la part des salariés motivés par leur travail au quotidien. J'allais dire que c'est un peu le truc de base, le travail au quotidien. Il y a une petite augmentation sur cela. C'est, pour nous, une bonne nouvelle, parce que c'est une question générale, un sentiment général. Pour nous, c'est quelque chose de bien. On constate aussi une meilleure perception du changement que l'année dernière. C'est important parce qu'il y a eu beaucoup de changements sur la période concernée par cette interrogation. Il y a eu beaucoup de changements. Il y a eu Pleiade, il y a eu l'intégration du site de Boissy, il y a eu le bureau dynamique. Il y a eu certainement plein d'autres choses que j'oublie, et j'en suis désolée. Ce sont des choses qui auraient pu perturber, qui auraient pu dégrader cette perception du changement. Au contraire, il y a une amélioration. Pour nous, c'est une bonne nouvelle. On est content, il y a une meilleure perception de la communication de la Direction. Vraiment, je dois vous dire que cela fait plaisir. Une fois n'est pas coutume, on est content.

Et là, c'est pareil, cela renvoie certainement... Il y a eu pas mal de changements, de projets un peu structurants sur lesquels on a fait plus de communication. En tout cas, nous, on a mis plus d'engagement dans la communication. Je ne sais pas si vous l'avez perçu, mais on a mis plus d'engagement dans la communication. On a essayé d'être plus régulier, d'être vraiment transparents, d'être précis aussi dans les communications que nous avons faites. Il y a eu bien sûr les travaux relatifs aux projets d'entreprise qui ont permis aussi beaucoup d'échanges, qui ont été l'occasion de beaucoup de communication. On est content de voir que cela a eu un impact positif, que cela a permis aussi d'accompagner les changements structurants qui se sont passés sur ces mois-là. Cela nous encourage à continuer dans cette dynamique.

Ce que je considère aussi comme une amélioration, c'est qu'on constate une baisse assez significative du bouche-à-oreille comme source d'information. C'est une bonne chose aussi parce que le bouche-à-oreille n'est pas très fiable comme source d'information. Je dirais qu'il y a un point de satisfaction où nous allons continuer dans la dynamique dans laquelle nous sommes sur tous les éléments de communication et d'accompagnement des changements. C'était pour les éléments que l'on retient en positif.

Il y a quand même des choses qui se dégradent et c'est un enjeu très fort pour nous. C'est la question de la satisfaction en matière de formation. Cela renvoie un peu à l'échange précédent, mais cela diminue nettement. Ça recoupe les échanges que nous avons eus sur la commission de télétravail. Cela recoupe aussi les remontées massives que nous avons eues sur ce sujet-là dans le cadre des travaux sur le projet d'entreprise. Il y a eu 14 groupes. Les 14 ont dit que la formation n'allait pas, c'est du 100 %. Cela recoupe encore sur un panel de répondants qui est encore plus large que les 150 participants aux ateliers du projet d'entreprise.

Il y a de l'insatisfaction et de la diminution de la satisfaction de la perception de la qualité des formations, alors même que les salariés disent qu'ils ont reçu une ou plusieurs formations au cours des dernières années. Cela veut dire qu'ils ont reçu des formations, mais elles ne sont pas comme il faut. Elles ne sont pas suffisantes, elles ne sont pas suffisamment pertinentes, elles ne sont peut-être pas suffisamment régulières, elles ne sont peut-être pas suffisamment longues, enfin je ne sais pas. Déjà, on était en fragilité, mais en plus, cela se dégrade. C'est vraiment un gros point de vigilance pour nous et c'est vraiment quelque chose sur lequel on va travailler plus.

Dans ce qui se dégrade, il y a la perception de la qualité du dialogue social également qui s'est dégradée par rapport à l'année dernière. Également, et c'est terrible, sur la question de la

rémunération. Il y avait un taux de satisfaction l'année dernière à 23 %, ce n'était déjà pas la folie. Là, on est passé à 19 %. Il n'y a pas de grosse surprise, mais c'est vrai que le BSI matérialise aussi.

Gros enjeu pour nous, au niveau local, de la signature de la nouvelle classification. C'est notre levier, notre unique levier de pouvoir attirer et fidéliser aujourd'hui, dans les perspectives actuelles. Sur la rémunération, ce sont les seules perspectives que nous avons au niveau local.

Sur les questions de la branche portées sur le télétravail, je n'y reviens pas, puisqu'on en a parlé tout à l'heure. Peut-être simplement vous dire qu'il y a une étude nationale qui est en cours sur le télétravail et sur les impacts du télétravail, mais pas uniquement sur le volet perception, mais sur d'autres volets. Quand on l'aura, on reviendra vers vous, bien sûr, de toute façon. C'est quelque chose qu'on attend avec assez d'intérêt.

Quant aux questions locales, ce sont les questions que la Direction a choisi de poser aux salariés. Il y avait plusieurs thématiques. Il y avait une thématique qui doit nous servir à orienter nos actions d'accompagnement vers les managers. On n'en a pas tiré grand-chose, parce que c'est très 30-30. Il n'y a pas d'action plébiscitée, ils veulent tout, donc on va essayer de tout faire. C'était utile pour nous, parce que nous avons recruté une personne en charge de l'accompagnement des managers spécifiquement. C'est son travail. Elle s'appelle Majdouline KANBOUI. Elle est arrivée le 9 septembre. Nous avons posé cette question pour pouvoir orienter aussi les travaux qu'elle allait pouvoir mener pour accompagner les managers, en complément des questions de formation, j'allais dire pures et dures. Il n'y a pas que la formation, il y a aussi d'autres façons d'accompagner les managers dans leurs fonctions, donc c'était important pour nous.

Sur la question managériale, nous avons sondé aussi les managers stratégiques sur leur intérêt pour le forfait jour. L'intérêt est marqué et confirmé, puisqu'il y a 86 % des salariés concernés qui ont répondu être intéressés par cette formule d'organisation du travail.

Et enfin, c'était plus pour orienter, réorienter, revoir nos axes, l'intensité et la modalité de communication sur les offres de la CPAM aux salariés. Ce qu'on constate, c'est qu'il y a un déficit de connaissance des salariés sur l'accompagnement des salariés en situation de handicap et le congé proche aidant. Le reste, ça va, tout le monde connaît bien la crèche, mais sur ces accompagnements-là, qui sont plutôt des situations où les salariés sont en situation de fragilité, voire de souffrance, il y a une méconnaissance. C'était important pour nous de voir sur quoi il fallait qu'on intensifie et qu'on renforce.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Est-ce que ce résumé, finalement assez dense, appelle des questions, des réactions ? J'ai vu Madame MAMAN déjà. Est-ce qu'il y en a d'autres ? Madame LEBERNADY, Monsieur GIAMBIAGGI. Madame MAMAN ?

Mme MAMAN, CFDT : Je reviens sur la question de formation. Il y a formation et information. Souvent, ce sont des petites remises à niveau des choses que les gens connaissent et ils apprennent certaines petites brides de ce qu'ils avaient oublié. Quand les formations durent une journée, ce n'est pas une formation. Lorsque l'agent part en formation, lorsqu'il revient à son poste de travail, à partir du moment où le manager l'a envoyé en formation, il est capable de gérer certaines choses.

Or, non, on ne peut pas gérer de nouveaux points par rapport à une journée de formation. Ce n'est pas vrai. Par rapport à cela, il faudrait revoir, parce que c'est pour information. Même les gens qui partent à l'extérieur, souvent, quand ils reviennent, ils se disent qu'ils n'ont rien appris la plupart du temps. Cela leur donne certains points de remise à niveau, comme je vous le disais. Ou alors, ce qu'il faudrait, c'est juste bien séparer les personnes qui ne connaissent pas et les personnes qui connaissent, pour pouvoir évoluer, faire des formations par rapport à cela, des mises à niveau, pas tout mélanger.

Déjà, je pense que c'est cela, c'est faire ces différences. Je vous dis, des formations d'une demi-journée ou d'une journée, ce n'est pas une formation. On n'appelle pas cela formation, honnêtement.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Madame LEBERNADY ?

Mme LEBERNADY, CFTC : Est-ce que vous pouvez m'indiquer à quoi servent les questions au démarrage (femmes, hommes, services, etc.) ? Est-ce que certains agents n'ont pas peur de répondre et qu'ils soient identifiés par rapport à ces questions-là ? C'était ma première question.

Après, c'était par rapport à la formation. Je vais un peu continuer ce que Madame MAMAN a dit. Ce n'est pas parce qu'on part pendant deux ou trois jours ou qu'on part pendant une semaine qu'on est opérationnel. Je pense qu'il faut laisser un laps de temps. La question de la production et tout ça, cela peut être aussi un facteur de stress pour les agents.

Après, comme les formations, c'est plus une remise à niveau ou se rafraîchir la mémoire, mais on n'apprend pas vraiment. Ce qu'on attend, les objectifs de départ ne correspondent pas avec la formation. Peut-être qu'il y a soit une mauvaise compréhension, soit une mauvaise sélection de la formation. Il y a un travail à faire en amont, peut-être lors de la proposition et lors de la compréhension de la demande de l'agent. Comment vous allez l'aiguiller ? Je ne sais pas, mais il y a un gros travail à faire dessus. Et je m'interroge sur les leviers pour améliorer cette communication ou ce lien.

La formation est un point qui est ressorti beaucoup dans le projet d'entreprise. Je m'interroge un peu de comment cela a été perçu par le service de formation et si vous avez des leviers, des axes sur lesquels vous allez commencer.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci. Monsieur GIAMBIAGGI.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : J'ai plusieurs choses à dire.

Premièrement, on note quand même une participation en baisse par rapport à 2023. Vous comptez faire cela tous les ans, maintenant ?

Ensuite, il y a marqué « *l'échantillon des répondants de l'organisme a été redressé afin qu'il soit représentatif de l'ensemble des salariés de l'organisme, en termes de sexe et de niveau de classification* ». On en déduit qu'il y a une question, comme disait Madame LEBERNADY : Êtes-vous une femme ou un homme ? Quel est votre niveau de classification ? Cela veut dire que vous pouvez tirer des statistiques, savoir si c'est plutôt les employés ou les cadres qui sont satisfaits ou pas. Notamment, j'aimerais bien savoir combien d'employés sont satisfaits de leur rémunération.

En fait, vous avez des statistiques beaucoup plus affinées, j'imagine. Vous avez accès à des statistiques beaucoup plus affinées qui nous permettent de faire des distinctions par sexe et des distinctions par niveau. Est-ce que vous êtes en mesure de le faire, de faire ces sous-catégories ? C'était mes questions.

Mme DUCHER, Direction : Madame MAMAN, je ne vous réponds pas. Ce sont des précisions qu'on partage, notamment sur le fond. Je retiens le sujet du groupement de personnes qui n'ont pas forcément le même niveau. Je pense que cela rejoint un peu aussi ce que vous disiez, Madame LEBERNADY. C'est vrai que parfois, le temps de l'EAEA doit consacrer un vrai temps à l'expression des besoins de formation.

Concrètement, l'appariement se fait comment ? À l'occasion de l'EAEA, il y a un échange entre le manager et le salarié évalué sur les besoins de formation. Il y a une demande qui est écrite en tout

cas ; après il y a écrit « retenu ou non » par l'évaluateur. Après cela, ces données sont extraites d'Alinea et le service formation fait un appariement entre ce qu'il lit de l'extraction, ce qu'il croit comprendre de l'extraction et des formations qui sont dans son *book*. Si vraiment il n'y a rien qui colle dans le « *book* habituel », il va pouvoir faire des recherches complémentaires. Je dirais qu'aujourd'hui, il n'y a pas d'échange individuel entre le service formation et le salarié. Parfois, le besoin de formation est super détaillé et, ça colle bien. Parfois, la rédaction du truc est lapidaire. Quand c'est lapidaire, je n'exclus pas qu'on puisse tomber à côté, sur un certain nombre de choses. Il y a un premier sujet qui est celui-là, l'appariement n'est pas toujours fait sur la base d'un descriptif hyper détaillé.

Il y a un deuxième sujet. Sur certaines choses, sur certaines thématiques, certains processus, on travaille avec des modules de formation nationaux. Notamment, si je prends l'exemple de la lutte contre la fraude, il y a tout un parcours de formation nationale qui est dispensé par l'institut 4.10. C'est vrai aussi sur la comptabilité. C'est vrai aussi, par exemple, sur la paie. Qui dit nationaux dit que c'est quelque chose qui est un peu plaqué et qui ne va pas forcément correspondre exactement au découpage des processus dans notre caisse, au découpage dans les emplois dans notre caisse. Cela peut donc tomber un peu à côté, de ce fait-là. Il y a des caisses où, par exemple, la limite entre les PE et la fraude n'est pas la même que chez nous. Il y a des caisses où la limite entre la prod et la CRA n'est pas la même que chez nous. À partir du moment où vous êtes sur un truc national, potentiellement, cela colle un peu à côté des pratiques et des organisations locales. C'est vrai qu'il y a aussi cela qui peut, sur certains processus, générer l'écart entre ce qu'on a exprimé, ce qu'on attendait et finalement ce qu'on a reçu et ce qu'on a appris, et le caractère opérationnel après, immédiatement, quand on sort de formation.

Ensuite, il y avait des questions. Comment cela a été perçu par le service formation, ces difficultés-là ? Cela n'a pas été mal perçu. Cela n'a pas été mal perçu parce que ce n'est pas de leur responsabilité individuelle et elles le savent. Cela leur a été dit aussi.

Vous m'avez posé une autre question que je n'ai pas notée. Vous avez dit la perception des services formation et vous m'avez dit un autre truc. Vous avez été plus précise que cela dans votre question et je voulais vous répondre quelque chose. Je suis désolée, j'ai oublié. Je m'arrête là et si cela vous revient. Oui ! C'était ça.

Nous sommes, en ce moment, comme nous le savons, en pleine négociation sur la question des emplois et des parcours professionnels. La question de la formation, elle est dedans. Déjà une des premières pistes, c'est de travailler cela aussi dans le cadre de nos accords. Après, je dirais qu'on en parlera le 15 novembre.

On a des idées et il y a aussi des choses à approfondir dans ce qu'on fait déjà. Pour ne pas spoiler, par exemple, la matrice de polycompétences, il faudrait qu'on l'utilise plus. On en a parlé aussi la dernière fois. Il faudrait qu'on l'utilise plus et qu'on l'utilise mieux. Elle a le mérite d'exister, c'est déjà mieux qu'il y a quatre ans, mais aujourd'hui, on ne va pas assez loin, alors que c'est un outil qui est puissant. Je dirais qu'on n'est pas les bras ballants, on a quand même quelques idées, mais comme on est beaucoup sur des questions de perception, c'est dur d'agir sur les perceptions. On va essayer d'agir sur du concret, mais c'est dur d'agir sur les perceptions.

Ensuite, vous aviez posé une question sur les questions au démarrage, qui rejoint celle de Monsieur GIAMBIAGGI. Pour répondre : « Est-ce qu'on compte faire le BSI tous les ans ? ». Non, on ne compte pas faire le BSI tous les ans.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction: Le fait qu'on diminue comme ça en taux de participation, c'est aussi une certaine lassitude. Dans ces questionnaires, quand ça revient trop vite, ça devient

contre-productif au bout d'un moment. Au regard de nos résultats en baisse sur les deux années et au regard aussi de nos résultats par rapport à la branche et au reste des organismes qui, eux, le font peut-être plutôt de façon... C'est trois ans ou quatre ans ? Ça a changé. Ça a été abaissé, la fréquence, trois ans. C'était quatre ans au début, quand on avait dit qu'on faisait en intermédiaire, et maintenant c'est trois ans. C'est pour ça que ça s'est trouvé à faire deux années d'affilée. Trois ans, c'est un bon cycle parce que ça évite cet effet lassitude. On est plutôt sur ça.

Mme DUCHER, Direction : Et puis surtout que le BSI, c'est un truc complet qui prend énormément de temps. Ça n'exclut pas que, par ailleurs, on puisse interroger les salariés sur des trucs, à des moments.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est dans le projet d'entreprise d'ailleurs de faire des compléments ciblés.

Mme DUCHER, Direction : Ça n'exclut pas, et même, on a plutôt prévu de le faire, mais pas sur ce format qui est quand même...

Ensuite, il y avait des questions sur les premières questions. Ce sont des questions de profil qui permettent de dire, les femmes, etc. Oui, il y a des données par profil. C'est très, très long à exploiter. Elles sont exploitées pour des études au niveau national notamment. Effectivement, on a des données par profil. C'est ce que permettent ces questions du démarrage sur homme/femme et, je ne sais plus c'était quoi les questions.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : En fait, la garantie du BSI, c'est l'anonymat, bien sûr. Les données sont redressées, corrigées. Quand l'anonymat n'est pas préservé, on n'a pas des éléments de détail. Il faut que ça reste des masses. L'UCANSS porte beaucoup le projet, mais ils vont utiliser aussi ces éléments-là en venant zoomer sur un point ou un autre. C'est un énorme travail, comme le disait Alice, en termes d'exploitation des données, parce que vous redétaillez par catégorie tout.

L'idée, ce n'est pas de l'exploiter. Je pense que cela leur sert aussi dans les éléments de réflexion sur des sujets de télétravail ou autre, par exemple ; enfin des sujets globaux qui intéressent l'ensemble de la branche, de pouvoir regarder ce qu'il y avait en termes de derniers BSI sur ces plans-là.

Est-ce qu'on a fait le tour de vos questions ? Madame TRAORÉ ?

Mme TRAORÉ, CGT-FO : Premièrement, je voulais juste revenir sur ce que disait Madame MAMAN où, effectivement, une formation n'est pas une information et est encore moins un tutorat. Je souhaitais savoir si, dans votre axe d'amélioration que vous pouvez éventuellement mettre en place, les formations *e-learning* étaient quelque chose que vous finirez par supprimer. On repart avec un certain nombre d'informations, parfois très importantes, mais on repart avec, je vous le dis sincèrement, 15 ou 20 % des informations réellement acquises.

Je pense que ce qui est important aussi, c'est qu'une information pour une nouvelle pratique dans une activité ou un changement de pratique ne devrait pas être seulement une information, mais un réel moment d'échange précis où on donne l'information. Ce qui éviterait peut-être que des gens ne soient plus en autonomie et ne soient plus en autonomie en télétravail. Ils se retrouvent finalement à ne pas connaître totalement leur activité en se disant « Mince, il y a ça, ça et ça de nouveau. Ça, je ne sais pas faire ; ça, je ne sais pas faire. Je vais squeezer. »

J'avais une autre question par rapport aux EAEA. Vous parliez que c'était important. Il y a l'entretien professionnel où, il serait intéressant de demander aux gens quelles formations ils aimeraient faire. Parfois, il y a des formations qui ne collent pas avec leur activité. Est-ce que c'est quelque chose

toujours de plausible ? Une personne pourrait très bien dire : « Je voudrais faire telle ou telle formation », même si cela ne concerne pas son activité, mais cela concerne quand même une activité qui est à la caisse. Est-ce qu'on ne peut pas l'accepter ?

Mme DUCHER, Direction : Vous avez parfaitement amené votre question qui était : « Avez-vous prévu d'abandonner le *e-learning* ? » Non, on n'a pas prévu d'abandonner le *e-learning*. Je peux vous le dire, ce n'est pas nous qui créons le *e-learning*, en tout cas. Par contre, je vous remets en mémoire, mais on aura l'occasion de le revoir bientôt, notre position c'est de faire les formations en présentiel.

Je ne sais plus quand, on a dû faire le bilan du plan de formation précédent, ça devait être en juin, et vous avez vu que 2021, 2022, 2023, on est passé de 30 % de présentiel à plus de 60 %. On va rester là-dessus, clairement, à part pour des logiques découvertes d'outils ou informations générales, type *phishing*. Sachez-le, bientôt on va relancer une formation prévention du *phishing* ; on va le faire chaque fin d'année.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Ça ne correspond pas à une formation métier techniquement, c'est une formation de sensibilisation sur un certain nombre d'usages.

Mme DUCHER, Direction : Ce qui est sensibilisation, information, ou quelque chose sur lequel finalement vous n'êtes pas amenés à aller mettre en pratique dans l'étude, à pratiquer vraiment, on va continuer à proposer du *e-learning* ; ou pour avoir, par exemple, un vernis sur un truc qui n'est pas tout à fait notre activité, mais que quand même, c'est bien d'avoir en arrière-plan, quand on va traiter quelque chose, une connaissance générale sur des choses. À part ça, on est pour le présentiel, clairement. C'est ce qu'on promeut et c'est ce qu'on veut faire.

Après, on retombe sur la question de qui dit présentiel, dit je suis en salle une semaine et puis derrière, je suis en tutorat en pratique peut-être deux semaines, dit le problème du télétravail. Je pense que c'est quand même un positionnement qu'il faut maintenir parce qu'il est important. On ne va pas abandonner 100 % le présentiel.

Ensuite, sur les entretiens professionnels, il y a deux choses. Il y a deux dispositifs en gros, de formation pour se remettre.

Il y a ce qui relève du plan de développement des compétences, c'est ce qui est financé par l'employeur, c'est ce qui correspond aux besoins de l'employeur. C'est ce que l'on fait dans le cadre des EAEA où l'employeur, représenté en l'espèce par le manager, va dire : « Tu as besoin d'être formé sur la détection des fraudes à l'identité sur les documents, sur la tenue d'un rendez-vous accueil physique, sur la vulnérabilité, etc. C'est ce qui est en lien avec ton emploi d'agent d'accueil. Peut-être que par ailleurs, tu as très envie d'être manager un jour, ou assistante sociale, ou un métier qui n'a rien à voir avec « la semoule ». Cela ne correspond pas aux besoins de l'employeur, donc, cela ne va pas relever du plan de développement des compétences, sur le principe.

Par contre, cela va relever potentiellement des souhaits d'évolution de la personne dans sa vie, en interne ou ailleurs, et ce sont des choses qui peuvent être réalisées dans le cadre du CPF. Chacun dispose d'un compte personnel de formation qui s'alimente chaque année et qui permet de disposer de sous. C'est vrai qu'aujourd'hui, c'est beaucoup utilisé pour des gens qui veulent complètement changer de vie. Elles partent trois ans dans une école d'assistante sociale, et après, souvent, on ne les revoit plus. Le CPF peut aussi parfaitement être utilisé pour apprendre l'anglais, faire une petite formation managériale ou une petite formation pour un métier vers lequel on aimerait s'orienter, pour soutenir une candidature, par exemple, interne. Je suis à la mission d'accompagnement santé, j'ai envie d'aller à la CRA, il me manque un petit vernis juridique ; je peux peut-être m'inscrire sur un

petit truc. Ce sera souvent *e-learning*, je préfère prévenir. J'ai regardé un peu des trucs, c'est quand même souvent du *e-learning*.

Ce sont des choses qui ne servent pas spécifiquement la stratégie de formation de l'employeur dans le cadre de ses besoins, donc cela va être plutôt financé sur le CPF. C'est la distinction entre les deux.

Le plan de formation est en lien avec l'emploi. Cela peut être assez large, parce que comme je le disais, le *phishing* est en lien avec tous les emplois, les compétences numériques deviennent de plus en plus en lien avec tous les emplois, l'orthographe est en lien avec tous les emplois. Enfin, il y a plein de choses qui sont en lien avec tous les emplois, donc c'est un lien plus ou moins fort avec l'emploi, mais en tout cas un lien avec l'emploi. Après, il y a le deuxième versant qui relève des souhaits d'évolution des personnes, où il faut plutôt mobiliser le CPF.

Mme TRAORÉ, CGT-FO : Le financement par l'employeur pour certaines formations existe-t-il toujours ?

Mme DUCHER, Direction : Je ne veux pas vous dire de bêtises, mais il y a plusieurs choses qui existent. Certaines formations sont financées par notre OPCO. Je ne sais même pas ce que ça veut dire, mais c'est un truc de formation. Je vois les refus de financement, je les vois passer. Je sais qu'il y a des accords et qu'il y a des refus. Je ne saurais pas vous dire exactement sur quoi il y a des accords et des refus. Ce que je sais, c'est que l'orientation générale, il y a des accords sur les métiers sur lesquels, en gros, le marché du travail est en tension. Vous voulez partir pour être toiletteur pour chiens. Toiletteur pour chiens, ce n'est pas en tension. Il n'y aura pas d'accord de formation. Par contre, tous les gens qui font des demandes de formation gestionnaire de paie, c'est toujours financé. J'ai constaté. Ce n'est pas nous qui décidons, c'est l'OPCO. En fait, c'est en lien avec les métiers en tension sur le marché du travail. Après, il y a un autre truc sur le CPF. Il y a un abondement de l'UCANSS qui existe, que chaque salarié peut mobiliser. C'est un dispositif conventionnel. Il y a un truc très bien sur le site de l'UCANSS, d'ailleurs, qui permet de venir là aussi sur certains trucs. Il y a la liste et tout. C'est aussi sur des métiers en tension, mais ce ne sont peut-être pas tout à fait les mêmes. Ça permet, sur ces formations qui sont listées aux salariés, d'avoir non seulement l'argent qu'ils ont épargné sur leur compte perso en travaillant, mais aussi un abondement complémentaire de l'employeur sur certains trucs. Il y a ces deux choses-là qui existent.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci. Est-ce qu'on a fait le tour de vos questions ? Je pense que oui.

Je vous propose de faire la pause déjeuner. On essaie de se retrouver à 45. Ça vous va 13 h 45 ?

Bon appétit à tous.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous reprenons. Pour la Direction Céline CASADO-BOLIVAR

Mme CASTRIQUE, Direction : Johana CASTRIQUE.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Pour la CFDT, Madame MAMAN nous a quittés en fin de matinée.

M. SEREMES, CFTC : Pour la CFTC, Dominique SEREMES. J'excuse Messieurs Marc BOURGEOIS, Florent ROUCHAUD et Madame Julie DOUIS.

Mme LEBERNADY, CFTC : Fina LEBERNADY, élue CFTC.

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

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

M. MACIEL, CFTC : Carlos MACIEL, élu CFTC.

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

Mme TRAORÉ, CGT-FO : Maimouna TRAORÉ, suppléante Force Ouvrière, en remplacement de Leilla HAMMOU.

M. OLIVEIRA, CGT-FO : Tomé OLIVEIRA, FO, suppléant, en remplacement de Monsieur Edmond MARQUES.

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

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Elisabeth SKOLUDEK, élue titulaire Force Ouvrière. J'excuse Madame OUCHENE, Madame HAMMOU, Monsieur ALLIGIER, Monsieur MARQUES et Madame KHETAFF, Madame IAAICH Halima et Monsieur RICORDEAU ne devrait pas tarder.

Point 8 : Expérimentation d'une Plateforme Locale d'Aller Vers Assurés (PLAVA) — Information

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de reprendre notre point 8 sur l'expérimentation d'une Plateforme Locale d'Aller Vers Assurés, présenté par Johana CASTRIQUE.

Mme CASTRIQUE, Direction : Merci beaucoup. C'est un point qui porte sur l'expérimentation d'une Plateforme Aller Vers qu'on appelle PLAVA.

Dans un premier temps, vous indiquer le contexte. Cela s'inscrit dans le cadre des orientations stratégiques de la convention d'objectifs et de gestion qui fixent un certain nombre d'actions prioritaires pour renforcer la prévention et améliorer l'accès aux soins, et réduire les inégalités de santé. Parmi ces orientations figure le dispositif d'aller-vers, c'est-à-dire aller au contact des assurés, soit en allant sur le terrain et/ou en appelant les assurés. C'est un projet qui s'inscrit également dans le cadre de notre projet d'entreprise, dans son axe 2, qui est l'accompagnement des publics les plus vulnérables dans l'accès aux droits et aux soins.

La plateforme est une expérimentation. Cette plateforme aurait pour mission de contacter les assurés pour, dans un premier temps, faire la promotion des dépistages des cancers, en premier lieu celui du côlon et du sein.

L'objectif est de recruter, dans un premier temps, cinq agents en CDD, le temps de l'expérimentation, qui bénéficieraient d'une formation à la fois sur les appels sortants, une sensibilisation sur ce qui est la prévention, les dispositifs de dépistage, les professionnels de santé et puis l'usage des outils, à savoir Odigo et l'ensemble des outils que les agents de la CPAM peuvent être amenés à utiliser, Medialog pour le traçage des appels sortants notamment.

Ce projet est piloté par Sadia BOUKINED, qui sera la manager durant l'expérimentation. Elle-même bénéficiera d'une formation pour l'utilisation d'Odigo lorsqu'on le déploiera.

Pour l'implantation, c'est le point 4C. La PLAVA sera implantée au deuxième étage au niveau de l'aile A, dans la continuité de la GDB et près de la mission accompagnement en santé. Il n'y a pas de travaux à réaliser et les bureaux sont déjà existants. L'enjeu était de positionner cette plateforme à proximité des secteurs avec lesquels la PLAVA sera amenée à travailler, c'est-à-dire la mission accompagnement en santé et le service prévention.

Pour s'assurer de la réussite de ce projet, un certain nombre d'indicateurs de suivi feront l'objet d'une attention particulière : le nombre d'assurés contactés, le taux de conversion en dépistage réalisé, c'est-à-dire qu'on fera des requêtes à M + 3 et M + 6 pour voir la proportion d'assurés qui se sont fait dépister à l'issue de cet appel, et le cas échéant, de voir les assurés qu'on devra recontacter ou qui nous recontacteront sur le sujet.

On fera un bilan dans 6 mois, et si toutefois cette plateforme devait être une réussite et que cela figure encore dans les orientations stratégiques de la caisse, cette mission pourrait être pérennisée en élargissant cette fois-ci, les activités à d'autres actions de santé publique : la promotion des examens bucco-dentaires, la vaccination contre la grippe à destination notamment des femmes enceintes. On pourrait aussi l'élargir à la promotion des téléservices pour les assurés en rupture numérique et puis accompagner les assurés en rupture de droit, mais une fois encore, c'est vraiment dans une perspective assez lointaine. L'enjeu aujourd'hui, c'est la prévention et le dépistage des cancers.

Pour favoriser la diversification des activités, quand les agents seront montés en compétences et sous réserve de la pérennisation, on ajoutera des activités complémentaires qui pourront faire l'objet d'un recensement. On a déjà identifié notamment la gestion des plis non distribués.

Sur le planning de déploiement, aujourd'hui, on vous fait une présentation. Le 4 novembre, potentiellement, on a l'intégration des cinq agents. On expérimente de novembre 2024 à avril 2025, et en avril 2025, on vous fait un bilan de cette expérimentation avec les indicateurs évoqués à l'instant.

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

Mme LEBERNADY, CFTC : Est-ce que les agents ont un minimum d'appels à faire par jour ? Est-ce qu'ils ont un temps de com moyen à faire ? La formation des agents, ça se passe comment ? Sur combien de temps ? La formation du manager également ?

Au bout des six mois, en fonction de l'avancée de l'expérimentation, vous nous direz si c'est reconduit et tout cela, peut-être possibilité de CDI ou pas. Du coup, vous nous donnez l'information que le recrutement a déjà eue lieu ou le recrutement va commencer. Est-ce que vous pouvez juste me le préciser ?

Vous avez déjà du mal à recruter au niveau de la PFS. C'est du téléphone. Comment cela va se passer ? C'est le même outil ?

Si l'expérimentation fonctionne bien, est-ce que cela va être un service à part ou un service qui va être greffé ? Si vous avez déjà une idée.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Par rapport au fait que ce soit des agents en CDD, pourquoi avoir fait le choix de prendre des agents en CDD et ne pas avoir, éventuellement, proposé à des agents CDI de la plateforme téléphonique ou autre ?

Effectivement, c'est une expérimentation qui va durer sur six mois. Potentiellement, les CDD sont renouvelables au moins une fois. Vous pouvez les avoir six mois. Mais qu'est-ce qui se passe si vous avez des agents CDD qui, au bout des trois mois, ne souhaitent pas continuer ou bien même l'employeur ne souhaite pas continuer non plus, avec eux ? Comment cela va se passer ? Vous allez mettre en place des formations. Mais arrivé au bout des six mois, si vous ne les titularisez pas, vous allez repartir sur d'autres personnes et repartir encore sur des formations. On voulait avoir un peu plus d'explications sur votre choix de CDD et pas de CDI.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci. Est-ce qu'il y a d'autres remarques ou questions ? Madame TRAORÉ.

Mme TRAORÉ, CGT-FO : En ce qui concerne les formations des agents et des managers, je voudrais savoir, sachant que les agents seront amenés à aborder un certain nombre de sujets et d'activités, hormis sur la formation de l'utilisation d'Odigo, qui les formera sur les différentes activités, au moins générales, au moins l'activité dans sa simplicité ? Le manager également, qui le formera sur différentes activités qu'il ne connaît pas forcément ?

Mme FRAIOUL, CGT-FO : Tout d'abord, est-ce qu'ils bénéficieront des horaires variables ou si ce sera des horaires bien fixes, en fonction des appels ? Est-ce qu'ils auront des horaires variables et dans ce cas-là, ça va tourner entre agents ? Comment ça va se passer au niveau de l'organisation, de leur temps de travail ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : J'ai une première question. Il y a un circuit interne, c'est assez bien précis, mais je ne comprends pas comment il se matérialise. Est-ce qu'il y a un outil qui permet ce circuit ? Par quel logiciel ? Excel, etc. ? Est-ce que l'on va pouvoir faire les étapes successives ?

Odigo, je vois ce que c'est, c'est le bandeau téléphonique. Prévention DO, je pense que vous nous l'aviez présenté, mais je ne me souviens plus ce que c'est. Est-ce que c'est un logiciel qui permet justement de suivre du début à la fin du circuit l'activité ?

Quand je vois que vous allez prendre, pour commencer, on va dire, cinq agents en CDD et qu'éventuellement, ce sera pérennisé à partir d'avril 2025, j'étais en train de me dire pourquoi ne pas — une fois que vous aurez les effectifs escomptés à la PFS, je vois que cela prend du temps — proposer à la PFS de faire cette activité, une fois que vous aurez l'effectif ? Cela leur permettrait peut-être d'avoir plus de diversité dans leurs activités ; cela leur permettrait de faire un peu des missions d'appel pour changer. Ce ne serait peut-être pas une mauvaise idée de songer à cela.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Est-ce qu'il y avait d'autres questions ? Première série de réponses.

Mme CASTRIQUE, Direction : En premier lieu, Madame LEBERNADY. Aujourd'hui, on n'a pas fixé de socle ou de cible d'appels sortants. Pour être tout à fait franche, notre productivité locale, on la confronte à la productivité nationale et les chiffres sont vraiment très différents. En fait, ce que l'on fait, c'est l'objet d'une expérimentation, c'est déjà de voir le capacitaire des agents et puis on ajustera au fur et à mesure, au regard de ce qu'ils peuvent faire et de voir la moyenne. C'est vraiment l'objet de l'expérimentation, de voir au fur et à mesure. Aujourd'hui, il n'y a pas d'objectif, le temps d'expérimenter, mais à terme, il y en aura de toute façon, puisqu'on pilote une activité.

De fait, il n'y a pas non plus de durée moyenne de communication. Là aussi, pour être tout à fait franche, en ayant *benchmarké* les plateaux nationaux aller-vers, dont on n'a plus déjà parlé en d'autres occasions, les temps sont variables en fonction de la thématique. Là aussi, l'objet de

l'expérimentation, c'est de voir où on se situe en fonction de chacune des thématiques en termes de TMC, de temps moyen de communication.

Sur la durée de la formation, aujourd'hui, on l'a faite sur une semaine. On a la première journée où il y a le séminaire d'intégration le matin, pour avoir le vernis de la CPAM du Val-de-Marne. L'après-midi, on a le vernis, cette fois-ci, dédié aux services, de la présentation de la PLAVA, la gestion RH. Les agents auront les horaires variables, pour répondre à cette question-là, et puis la présentation de dépistage. Qu'est-ce qu'un dépistage ? Pour qu'ils puissent aussi poser leurs questions, parce que là, on n'en parlera pas, mais le frottis, ce n'est pas intuitif pour tout le monde. Les dépistages du cancer colorectal, ce n'est pas intuitif pour tout le monde. Tout le monde ne sait pas qu'on peut aller chez le pharmacien. C'est déjà d'avoir ce premier vernis. C'est le premier jour, très généraliste.

Le deuxième jour, on commence à aller un petit peu plus loin. Le matin, on va travailler sur les outils sur lesquels ils vont bosser. Il y a l'outil Prévention SI. Pour répondre à Monsieur GIAMBIAGGI, c'est un outil qui permet de savoir si les assurés sont éligibles au dépistage ou pas, et quand est planifié le prochain dépistage.

C'est un outil qu'on doit utiliser, avant chaque appel sortant, pour bien sécuriser, ne pas appeler une personne qui serait exclue du dépistage ou qui aurait déjà réalisé le dépistage. On va leur présenter cet outil-là. On va leur présenter le tableau de suivi de pilotage qui est un fichier Excel. Et puis on va leur présenter l'outil MEDIALOG et Odigo. L'objectif est d'avoir la formation par François CUVILLIER, qui est notre référent formation RC, pour l'utilisation de MEDIALOG. Si ce n'est pas possible, ils utiliseront SYFADIS et on mettra une *hot-line* pour répondre aux éventuelles questions des agents.

Ensuite, il y aura l'après-midi des premiers appels à l'appropriation du script d'appels sortants et les premiers briefs. Ce sera du tabouret où les agents feront leurs premiers appels et puis on débriefera l'appel pour qu'ils puissent être de plus en plus à l'aise.

Ensuite, le mercredi 6 est dédié aux appels sortants avec de la supervision.

Ensuite, le jeudi 7 novembre, le matin, ils refont un peu d'appels sortants avec de la supervision. L'après-midi, pendant une heure, on va commencer à leur parler de la mission accompagnement en santé. Là, ils vont être formés par notre responsable MisAS, qui va leur présenter ce qu'est la mission accompagnement santé avec la remise d'un mémo, et puis l'outil BALI pour qu'ils puissent faire les saisines, le cas échéant. En fait, les appels sortants, c'est extrêmement intéressant parce qu'on peut voir, à ce moment-là, quels sont les assurés qui n'ont pas de C2S.

Le reste de la semaine, ça reste de la supervision et du tutorat.

Madame FRAIOUI, j'ai répondu, ils auront le bénéfice des horaires variables. Sur l'organisation du temps de travail, c'est dans n'importe quel service, finalement. Ils bénéficient des horaires variables où les agents auront une distribution de charges qu'ils réaliseront au cours de la journée, en fait, dans les plages horaires.

Monsieur GIAMBIAGGI, pour répondre à votre interrogation, il y a... Ah oui ! Madame LEBERNADY, je n'ai pas répondu à votre question sur les CDI. Il y avait aussi pourquoi un CDD et pas un CDI.

Déjà, sur la question de la concurrence avec la PFS et la PLAVA. On a aussi *benchmarké* et, finalement, ce sont des métiers tout à fait différents, malgré tout. Pour être tout à fait franche, ce n'est pas le même métier en appel entrant et en appel sortant. On pense qu'il n'y aura pas de concurrence

spécifique entre les deux. Ça restera un point de vigilance, mais à date, pour nous, ça ne risque pas. On n'attend pas forcément les mêmes compétences. Les exigences de base sont identiques, c'est-à-dire qu'on demande Bac avec expérience ou Bac +2, mais ensuite, la façon dont on gère un appel entrant n'est pas pareille que la façon dont on gère un appel sortant. In fine, un appel sortant, il faut être force de conviction, plus que quand on a un appel entrant, où l'assuré nous demande quelque chose. Ce n'est pas tout à fait la même posture.

Pourquoi le CDD ? Vous savez qu'en début d'année, la Caisse nationale d'assurance-maladie a récupéré les invitations au dépistage des cancers. Sauf qu'il s'avère qu'il y a eu un retard dans l'envoi des invitations, elles devaient être adressées par la CNAM en janvier et ça ne s'est fait qu'en mars. Il s'agit d'avoir des CDD de surcroît pour rattraper le retard dans les dépistages qui n'ont pas pu être réalisés au premier trimestre. On en a parlé, il s'agit d'une expérimentation et c'est difficile de s'engager sur un CDI, alors qu'on n'est pas certain de pérenniser ce service-là. C'est pour ces deux raisons-là qu'on a opté pour le CDD.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Pas forcément embaucher une personne tout de suite en CDI. Pourquoi ne pas l'avoir proposé à d'autres personnes, d'autres services, puisque c'est une expérimentation qui pourrait être mise dans un cadre de mission, mais en expérimentation ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : En fait, on reste ouvert sur cette question-là. On ne l'a pas ouvert au niveau de l'expérimentation, parce qu'en fait, c'est une question d'allocation de moyens. On ne souhaitait pas venir prendre des moyens à un autre service pour venir les allouer là-dessus. Justement, par rapport aux bilans de l'expérimentation qui seront faits, il y aura bien sûr les différents indicateurs qu'évoquait Johana en termes d'efficacité, des démarchages, etc., mais aussi des décisions à prendre, à savoir si c'est un pan qu'on va venir développer et sur lequel on souhaite allouer des moyens, forcément au détriment des autres secteurs.

C'était trop tôt pour faire ce choix-là, d'où le souhait de mettre du surcroît temporaire d'activité qui se justifie par le rattrapage qu'évoquait Johana en matière d'envoi des invitations au dépistage de cancer. Voilà, c'est un petit peu l'explication.

Ce n'est pas un sujet léger. Forcément, si on crée durablement une telle plateforme, cela veut dire que l'on va venir flécher des ressources, et vous le savez, notre enveloppe de ressources est donnée. Cela veut dire que si l'on flèche des ressources vers cette plateforme, on ne les affectera pas à d'autres secteurs.

Après, sur la question de la mobilité interne, ce sera vraiment ouvert à ce moment-là, si on souhaite pérenniser. Là, on est un peu en mode découverte sur un périmètre encore restreint, puisque ce ne sont que deux champs d'action.

Mme CASTRIQUE, Direction : Ensuite, si la PLAVA devait être pérennisée, à date, on n'a pas encore statué auprès de quel responsable de département on le raccrocherait. Il y a plusieurs scénarios possibles. In fine, on pourrait raccrocher cette PLAVA à l'un des trois départements de la relation client, que ce soit l'accompagnement des assurés, l'accueil physique et l'accès aux droits ou la PFS. Aujourd'hui, cela n'est pas statué. En fait, on prendra en compte surtout l'équilibre des portefeuilles et les compétences des responsables de département.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Le but est d'avoir une démarche pragmatique. D'abord s'assurer que c'est une bonne idée par rapport aux objectifs qu'on pressent testés et ensuite régler toutes ces problématiques un peu organisationnelles et autres, mais déjà s'assurer que l'idée est bonne et ne pas attendre d'avoir déroulé tout le circuit, toutes les implications d'une organisation pour démarrer. Ce que l'on veut, c'est que cela démarre assez rapidement.

Mme CASTRIQUE, Direction : Ensuite, il y a les questions de Monsieur GIAMBIAGGI, sur les circuits internes précis. Aujourd'hui, nous n'avons pas d'outil. C'est vraiment du fichier Excel, où la prévention fait une demande de requête selon les circuits habituels au pôle pilotage de la performance, qui transmet le fichier Excel. Ce ne sont que des suivis Excel. Le SI prévention, in fine, ne permet pas de suivre quoi que ce soit, c'est pour cela qu'on a dû vraiment faire un outil, un fichier Excel de suivi, pour évaluer l'ensemble de nos appels, pour identifier la proportion d'assurés que l'on a réussi à joindre, la proportion d'assurés qui refusent pour n'importe quel motif, etc.

Pourquoi ne pas proposer à la PFS de faire cette activité pour diversifier ? Pour les raisons qui ont été aussi évoquées par Céline. Nous avons aussi une logique d'adéquation charge/moyen. Vous notiez à juste titre, même si notre taux de décroché s'améliore significativement, c'est vrai qu'on n'est pas encore à la cible en termes d'effectifs, donc c'est difficile de tout de suite sortir des gens de la PFS pour faire cette activité-là.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je disais cela pour avril.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je trouve qu'on a bien progressé au niveau des recrutements.

Mme CASTRIQUE, Direction : On a recruté six personnes ce mois-ci ; on n'est pas trop loin de l'adéquation charge/moyen. Hier après-midi, on a fermé la PFS parce qu'il y avait une réunion, mais le matin, on avait un taux de décroché de 96 %, ce qui n'est jamais arrivé de mon existence, peut-être. Avant-hier, on avait un taux de décroché de 76 %. De mon existence à la RC ! Avant-hier, on avait un taux de décroché de 76 %, donc on commence à y aller. On sort la tête de l'eau.

Mme LEBERNADY, CFTC : Quand vous avez dit six, vous parlez de la PFS ?

Mme CASTRIQUE, Direction : Six recrutements à la PFS en CDI. Aucune aujourd'hui, mais vous savez qu'il y a des périodes d'essai pendant lesquelles l'agent ou nous-mêmes pouvons décider de mettre fin.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On a quand même globalement pas mal évolué aussi. Je vous rappelle quand même que ce sont des recrutements en CDI.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Il n'y a pas eu de départ de la PFS, récent ?

Mme CASTRIQUE, Direction : Oui, il y a du turn-over. C'est vrai.

Mme LEBERNADY, CFTC : Vous avez 15 jours, si j'ai bien compris, pour trouver cinq personnes à peu près. Admettons que vous n'en trouvez pas, comment ça se passe ? C'est possible !

Vous allez commencer par quel dépistage ? Au début, vous avez dit qu'il y en avait deux, pour l'instant, en tout cas. Et du coup, vous allez commencer par lequel ?

Mme CASTRIQUE, Direction : Si jamais on n'arrive pas à recruter, on va relancer l'offre de poste.

Il y a eu un petit moment d'hésitation, en ce qui concerne la première campagne d'appel sortant. En ayant discuté avec la directrice de mission de la CNAM, puisqu'on est en relation avec eux pour nous accompagner, on va commencer par le dépistage du cancer colorectal, qui est beaucoup plus simple en termes de conviction et en termes d'orientation vers un professionnel de santé, puisque les pharmacies, il y en a partout. On va commencer par ça, même si ce n'est pas le plus facile. Je ne vous ai pas donné les indicateurs, mais en fait, pour le cancer colorectal, on a un objectif de 44 % d'assurés

qui doivent se faire dépister contre ce cancer. Sauf qu'aujourd'hui, on a à peine 26 % des assurés val-de-marnais qui se font dépister du cancer colorectal, ce qui est extrêmement faible.

Ensuite, sur le dépistage du col de l'utérus, on a un objectif à 50 quelque chose. Il nous manque 1 000 personnes à se faire dépister pour atteindre cet objectif-là. Sur le cancer du sein, il nous manque à peu près 5 000 personnes qui doivent se faire dépister pour atteindre l'objectif. Simplement, le cancer du col de l'utérus et le cancer du sein, c'est beaucoup plus difficile à en faire la promotion, c'est pour ça qu'on va débiter sur le cancer colorectal, qui est plus simple.

Mme LEBERNADY, CFTC : Quelles sont les principales causes ? S'il y a des difficultés, ce n'est pas un appel qui va plus les motiver ; cela va juste faire un rappel, mais les craintes ou je ne sais pas...

Mme CASTRIQUE, Direction : Il y a deux questions dans votre question. La première, c'est quelles sont les raisons pour lesquelles les patients ne se font pas dépister ? On va avoir une cartographie beaucoup plus précise à l'aune de nos appels, parce qu'on va faire un suivi.

Pour autant, ce qui ressort, c'est une méconnaissance quant à savoir vers qui s'orienter pour se faire dépister. En gros, il y a une partie qui ne sait pas. Il y a des personnes qui ne veulent pas ; de la négligence ou qui ne souhaitent pas se faire dépister. D'autres personnes qui ont peur du résultat ou la peur d'avoir mal, notamment pour la mammographie, qui est extrêmement douloureuse, enfin qui peut être douloureuse.

Ensuite, il y a, je crois que je l'ai dit, de la négligence, des assurés qui ne prennent pas soin d'eux. Dans ce cadre-là, on fait une saisine MisAS. Il peut y avoir aussi une difficulté d'accès aux soins, c'est-à-dire des professionnels de santé qui ne sont pas sur le territoire.

Par exemple, je vais vous donner Valenton, pour le dépistage du cancer du sein. C'est une ville où le taux de dépistage est le plus faible. C'est une ville extrêmement pauvre, la plus pauvre du département du Val-de-Marne. Par ailleurs, il n'y a pas de centre de radiologie agréé. Il s'avère que les femmes sur certains territoires ne sortent pas de la ville. C'est culturel. Il y a un effet un peu Kiss Cool où, pour ces personnes-là, on peut avoir des difficultés à trouver.

Quand vous dites qu'un appel, potentiellement, ça ne peut servir à rien. Là aussi, il y a une première étude qui a été conduite par la CNAM, mais ils n'ont pas encore publié parce qu'il leur faut encore des résultats. Ce qui ressort, c'est que ce n'est pas tout à fait vrai, mais ce n'est pas tout à fait faux. Ce n'est pas tout à fait vrai parce qu'en fait, les appels sortants fonctionnent bien, même chez les personnes les plus précaires, parce que généralement, les personnes les plus précaires se font moins dépister. Mais les appels sortants fonctionnent mieux à destination des plus précaires dès lors qu'ils envisageaient déjà se faire dépister, mais ils ne l'ont pas fait. En fait, c'est le petit coup de pouce qui fait que la personne va le faire. Et j'en veux pour preuve.

Je crois qu'on avait fait de l'info au niveau interne. En début d'année, la CPAM du Val-de-Marne a eu le bénéfice de 30 000 appels sortant, à destination des assurés val-de-marnais, sur la thématique du cancer colorectal. Hier, on a eu les premiers résultats. Il y a à peu près 16 000 personnes qu'on a réussi à joindre et sur les 16 000 personnes qu'on a réussi à joindre, parmi celles qui ont été d'accord pour se faire dépister, 15 % se sont fait effectivement dépister, donc environ 5 000 personnes. Mais il y a à peu près 5 000 personnes qui se sont fait effectivement dépister, qui ne l'auraient pas fait si on ne les avait pas contactés. Il y a un vrai levier. Pour autant, une plateforme d'appels sortants, ce n'est pas une fin en soi. Ce n'est qu'un levier.

En fait, je n'en ai pas parlé, mais dans le cadre de la CPAM du Val-de-Marne, on a une stratégie beaucoup plus vaste en matière de prévention.

La première, c'est déjà d'identifier les raisons pour lesquelles les gens ne se font pas dépister. Dans ce cadre-là, on a piloté, au niveau régional, un questionnaire à destination d'une centaine de milliers d'assurés franciliens pour identifier les freins au dépistage. C'est le premier levier : savoir pourquoi les gens ne se font pas dépister. Là, je saurais vous dire un peu plus précisément la proportion de chacun des motifs.

Le deuxième, en plus du quantitatif, c'est le qualitatif. Il faut qu'on aille parler aux gens. On a toujours tendance à parler à la place des gens. Les gens ne sont pas contents parce qu'on ne paie pas ; les gens ne se font pas dépister parce que... Sauf qu'il faut aller voir les gens, il faut leur demander. En fait, c'est le seul levier.

On va organiser des focus groups où c'est du qualitatif, où on va parler avec des assurés qui se font dépister ou qui ne se font pas dépister. On va essayer de comprendre leur levier et on va aussi leur mettre à disposition nos kits de communication pour qu'ils nous disent : « Oui, ce n'est pas clair. Oui, je n'ai pas compris. C'est trop administratif. » pour qu'on puisse aussi s'améliorer. Ça, c'est le diagnostic.

Après, il y a le deuxième volet qu'on évoque aujourd'hui, ce sont les actions aller-vers et là, on parle des appels sortants. Il y a les appels sortants nationaux, nos appels sortants locaux, il y a la campagne de communication digitale et puis il faut qu'on rajoute une autre rubrique qui est de s'appuyer sur des médiateurs en santé, la promotion par les pairs. Quand on parle de prévention, on se rend compte que les gens sont beaucoup plus sensibles à ce qu'on leur dit quand la personne qui porte le message lui ressemble. Par exemple, je vais être plus sensible quand une personne me ressemble physiquement ou en termes de statut social me parle parce qu'on a les mêmes freins. Pour chaque personne, ça a été démontré. C'est vrai, on va plus écouter quelqu'un qui a notre parcours de vie parce qu'on se dit : « Il me comprend ».

L'idée, c'est de s'appuyer sur cette promotion par les pairs, de s'appuyer sur des médiateurs en santé qu'on formerait et qui iraient directement dans les quartiers pour aller discuter, pour aller faire la promotion des dépistages. C'est dans le cas de nos partenariats avec les contrats locaux en santé, les villes les plus précaires. C'est vraiment nos actions d'aller-vers. Ce sont vraiment nos deux grosses briques. Ce que je veux dire, c'est que ça ne changera pas la face du monde. C'est un gros levier et ça doit être dans une stratégie plus globale que je viens de vous présenter à l'instant.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je pense qu'on est là aussi pour justement, à l'occasion des projets qu'on présente, pouvoir s'éclairer sur ces choses-là.

Monsieur SEREMES.

M. SEREMES, CFTC : Vous parliez de supervision sur les premiers jours. Elle sera faite par la cadre manager uniquement et sous quel biais ? Ce sera des écoutes en direct ou des enregistrements des appels qui ont été passés ?

Mme CASTRIQUE, Direction : Ce sera des écoutes en direct. Ce sera du tabouret, comme on peut le faire à l'accueil physique, quand on reçoit un assuré en physique. Pour être tout à fait franche, je pense qu'Odigo, on va le déployer dans un deuxième temps, donc ce sera vraiment des supervisions tabouret au début, auprès de l'agent, avec un débrief.

De toute façon, on ne pourra jamais enregistrer pour le moment avec Odigo, puisque c'est la même version que pour l'accueil physique. Cette version ne permet pas les enregistrements.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Aviez-vous d'autres questions sur cette thématique, ou connexe ? Je vous remercie. Merci Johana.

Mme CASTRIQUE, Direction : Merci à vous, pour votre attention.

Point 11 : Présentation sur l'étude sur les motifs de départs dans l'institution — Information

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous allons passer sur le point 11, la présentation de l'étude sur les motifs de départs dans l'institution. Nous avons donc le retour d'Alice DUCHER.

Mme DUCHER, Direction : C'est un point d'information générale. Vous avez vu, c'est une enquête qui vous présente des résultats nationaux. On ne sait même pas si, in fine, il y a des collaborateurs de la CPAM du Val-de-Marne qui ont répondu.

L'idée générale pour l'UCANSS, c'était de regarder pourquoi les personnes, qui quittaient la Sécurité sociale au sens large, la quittaient. Au bout de combien de temps ? Quels étaient les motifs principaux de départ, en regardant aussi quels avaient été les motifs principaux de venue à la Sécu ? Est-ce qu'il y avait des choses qu'on aurait pu faire pour que ces gens restent, pour les fidéliser, pour retenir leur départ ?

C'est une enquête qui a été faite sur un temps relativement long ; je crois que c'était quasiment sur six mois. Nous y avons contribué. Je ne vais pas dire des bêtises, c'était même un an, octobre 2022 à septembre 2023. Les organismes ont tous été invités à y contribuer, en adressant aux personnes qui avaient quitté l'organisme, un questionnaire d'enquête. Je ne suis pas du tout en capacité de vous dire s'il y a des personnes de chez nous qui ont répondu ou pas, c'était évidemment totalement anonyme et on n'a pas de restitution locale des résultats.

C'est quand même un diapo de trente-neuf pages. En synthèse, le principal motif de départ, c'est la rémunération, et le deuxième, c'est la reconnaissance ; sachant que la reconnaissance, c'est quand même aussi étroitement lié à la question du développement professionnel et de la rémunération. On est vraiment sur ces sujets-là de manière très prégnante. Ce que j'ai retenu de l'étude, c'est que, majoritairement, les gens qui ont répondu déclarent qu'ils auraient pu être fidélisés, qu'ils auraient pu rester s'ils avaient eu une hausse de rémunération ou un développement professionnel proposé. Cela corrobore le truc.

Ce qui est intéressant aussi, c'est qu'il y a une information sur l'ancienneté moyenne des gens qui partent. Les gens qui ont quitté l'institution sont partis, en moyenne, au bout de sept ans d'ancienneté. Alors, c'est une moyenne, bien sûr ; ce n'est pas une médiane, mais c'est vrai qu'en interne, on avait l'impression qu'il y avait beaucoup de départs sur les toutes premières années d'arrivée. Au niveau de l'institution, cela ne se vérifie pas, mais il y en a quand même la moitié qui a moins de cinq ans d'ancienneté.

Et puis, je dirais que ce que j'ai retenu aussi, c'est finalement qu'il y avait une partie des personnes qui avaient manifesté un souhait de départ, qui auraient bien aimé quelque part qu'on les accompagne ou qu'on essaie de les retenir ; cela a quand même très rarement été le cas.

J'ai essayé de faire une synthèse de ce que j'ai retenu. C'est sûr que ça fait 40 pages, donc il y a peut-être d'autres choses. Je ne saurais pas répondre à beaucoup de choses en termes de questionnement, parce que vous avez compris, c'est une enquête nationale. On n'a pas fait d'études de même nature en interne, mais c'est une idée intéressante et en tout cas qui soutient encore le sujet de la rémunération qu'on retrouve aussi au BSI, qu'on a retrouvée beaucoup à l'Assemblée Générale. Toujours quand même beaucoup ces mêmes sujets.

Je ne peux pas vous en dire beaucoup plus. Je vous passe la parole.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Est-ce que vous avez des questions ? Madame LEBERNADY, puis Monsieur GIAMBIAGGI, Madame TRAORÉ. Allez-y, Madame LEBERNADY.

Mme LEBERNADY, CFTC : Je sens que vous n'allez pas répondre à mes questions, mais peut-être, j'aurais peut-être une réponse un peu plus tard. Je suis patiente.

Il y a des données comme travail dans une entreprise, où le travail est davantage reconnu. C'était un des facteurs. Je pense que cela peut correspondre à certains agents de notre CPAM.

Vous allez peut-être travailler sur certaines données qui ont été remontées, de ce questionnaire, qui pourraient correspondre à certains agents de notre CPAM. Je ne vous parle pas de la rémunération, mais en fait, tout ce sur quoi on peut travailler en local, comme les départs où certaines personnes disaient : « On ne m'a pas retenu. Il n'y a eu aucune parole... » pas bienveillante, mais retenir les gens « Cela prouve bien qu'en fait, je suis juste un numéro d'agent » le genre de petites phrases qui peuvent ressortir lors de certains burn-out où au final « Je ne suis qu'un pion, etc. » Je vais fort dans les mots, mais ce sont les mots employés de certains agents. Le manque de reconnaissance, le fait que le manager ne traite pas les mêmes personnes, ce ressenti. Sur ces petits plans, même si ce n'est pas tout de suite, est-ce que vous comptez peut-être travailler ou réfléchir sur quelque chose, à plus ou moins long terme, pour essayer de pallier ou de remonter ce ressenti-là ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci. Monsieur GIAMBIAGGI.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : La diapo 7, elle est bien. Je vais la lire, ce n'est pas très long. « *À la Sécurité sociale, la rémunération, la reconnaissance et la nature des missions, en termes de sens de compétence, sont des critères fragilisant le maintien des collaborateurs lorsqu'ils ne répondent pas aux attentes.* »

Le BSI de 2024 offrira une vision plus globale sur l'appréciation de ces dimensions auprès de l'ensemble des collaborateurs et permettra d'identifier a priori des enjeux à venir en matière de rétention.

D'ici là, il paraît indispensable de réfléchir à la manière :

- *d'offrir aux collaborateurs des perspectives de carrière claires, tout en leur permettant d'exercer un travail adapté à leurs appétences et compétences,*
- *de systématiser l'accompagnement des collaborateurs sur le départ. Un off-boarding raté pourrait nuire à l'image employeur de l'institution,*
- *d'accompagner les managers et RH dans la réalisation de ces missions, en définissant un cadre commun, en leur communiquant des outils clés en main et en leur permettant d'être aidé si besoin. »*

Je voulais savoir, à la Direction, sur ces trois points, qu'est-ce que vous pouvez mettre en place ?

Apparemment, il faut de la rémunération, de la reconnaissance. La rémunération, on voit ce que cela donne sur le projet de classification qui va peut-être aboutir tout prochainement. Sur la reconnaissance et la nature des missions, vous pouvez y faire quelque chose. Qu'est-ce que vous allez faire pour cela ?

Ensuite, vous pensiez qu'il y aurait plus de gens avec peu d'ancienneté qui quitteraient l'organisme. C'est ce que vous avez dit tout à l'heure, Madame DUCHER. Vous êtes étonnée du fait qu'il y ait, au final, assez peu de personnes qui partent avec peu d'ancienneté ? Vous pensez qu'il y en aurait plus ? Ce n'est pas ce que vous avez dit tout à l'heure ?

En fait, cela dépend de qui répond. Là, il n'y a que 6 % des répondants qui sont partis au titre d'une rupture de période d'essai. Combien y a-t-il de pourcentage de départs chez nous pendant la période d'essai ? Justement, je n'ai pas compris. Excusez-moi, je n'ai pas compris. En tout cas, c'est intéressant à lire. Je vous remercie de nous avoir communiqué ce document.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Madame TRAORÉ.

Mme TRAORÉ, CGT-FO : Je reviens sur la page 9. C'est assez parlant. On se rend compte que les gens qui partent dans le cadre d'une rupture conventionnelle, ont souvent des projets professionnels. Cela peut être des gens qui ont un certain nombre d'années de carrière à la Sécurité sociale.

72 %, cela ne m'étonnerait pas qu'effectivement ce sont des gens jeunes et des personnes qui n'ont pas forcément envie d'avoir une attache à la Sécurité sociale, parce que cela ne répond pas forcément à leurs attentes.

Est-ce que vous pensez que cela reflète aussi un peu ce qui se passe à la Caisse du Val-de-Marne ou pas ? Pour vous, c'est juste national et c'est une généralité et on n'est pas plus concerné que cela ? Et si on l'est, qu'est-ce qu'on peut mettre en place pour que les gens restent chez nous ?

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

Mme DUCHER, Direction : Vous avez tous un peu posé la même question. Finalement, qu'est-ce qu'on peut faire ? Si on vous le présente, c'est parce qu'on estime que cela a quand même un lien avec ce qui se passe chez nous.

Pour répondre à votre question, Madame TRAORÉ, a priori, on se dit que si on faisait la même étude, certainement qu'on ne tomberait pas très loin de ce qui se trouve là. On considère que, même si on n'a pas la certitude mathématique, on aurait les mêmes résultats chez nous. Il faut quand même tenir compte de ces enseignements-là. Je réponds sur le détail.

Monsieur GIAMBIAGGI, peut-être que je n'ai pas été suffisamment claire sur la question de l'ancienneté. Quand je disais « j'ai l'impression que chez nous, les gens partent avec pas beaucoup d'ancienneté », je ne parlais pas de la période d'essai, je voulais dire plutôt deux ans. En même temps, c'est peut-être une impression que j'ai et si je faisais la même étude, ce ne serait pas vérifié, peut-être que ce serait une moyenne de cinq ans. Je ne sais pas.

Après, est-ce qu'il y a des choses sur lesquelles on peut agir ? C'est sûr. Dans quel cadre on va le faire ? Je dirais qu'il y a plusieurs cadres. Les éléments qui sont là sont quasiment tous des éléments qui sont des thématiques de négociation entre l'employeur et les organisations syndicales. Il y a une partie de la question de la fidélisation et du développement professionnel, c'est la question de la gestion des emplois et des parcours. Typiquement, ça rentre complètement là-dedans. La question de se sentir bien au travail, de la reconnaissance, ça fait partie des négociations égalité hommes-femmes et QVT. Il y a une partie que l'on traite dans le cadre des négociations.

Après, on tombe d'accord, on ne tombe pas d'accord. J'ose croire qu'on a à peu près les mêmes objectifs, mais on n'a pas forcément le même regard sur les moyens pour y arriver. On ne tombe pas forcément d'accord, mais en tout cas, il y a une façon de traiter ces sujets-là qui est la négociation collective.

Il y a une autre façon : les mesures unilatérales de l'employeur. Ça passe par un document que l'on est en train de travailler, qui se nourrit aussi des échanges que l'on a ensemble, mais pas que, qui est le SDRH, le Schéma Directeur des Ressources Humaines. Vous avez peut-être noté qu'en ce moment, on n'est pas couvert par SDRH. Le précédent est terminé et on n'en a pas encore sorti de nouveau. C'est un document stratégique que l'on a volontairement décalé. On aurait dû les faire joindre 2023-2024, mais on voulait qu'il puisse être nourri des négociations de l'année 2024, c'est-à-dire égalité hommes-femmes et GEPP, et des travaux conduits dans le cadre du projet d'entreprise. Le SDRH, c'est pluriannuel, c'est un document d'orientation stratégique qui doit se conduire dans le temps, et on ne voulait pas qu'il soit hors-sol. On s'est dit qu'on allait attendre de le nourrir de tous ces éléments-là.

Je ne vais pas vous dire une liste d'actions, de ce qu'on a prévu de faire, etc., parce que ce n'est pas encore complètement arrêté, mais dans le SDRH, pas de surprise, la question de la fidélisation, elle y sera, c'est une évidence ; la question de l'intégration, elle y sera ; la question des parcours professionnels y sera. Tout cela sera bien sûr dans le SDRH. Normalement, quand on reviendra en consultation, parce que c'est un document qui fait l'objet d'une consultation, vous retrouverez des choses qu'on s'est déjà dits dans d'autres cadres.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Est-ce que vous aviez d'autres questions sur ce document ? Non ? Merci, merci pour les échanges. Monsieur GIAMBIAGGI.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je viens de me rendre compte qu'on n'a pas toutes les diapos, apparemment. Il fait 39 pages, et la dernière diapo, c'est la diapo 62.

Mme DUCHER, Direction : J'ai transféré le fichier tel quel. Ce que j'ai eu était même un document directement PDF. Je ne sais pas, c'est bizarre. Je ne sais pas où est-ce que ça saute.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je ne sais pas. La 59, la 57, on ne l'a pas. La 55. En fait, on n'a que les paires. Ah non !

Mme DUCHER, Direction : Je ne sais pas, il y a écrit « Rapport BVA ». Le titre du document, qui n'est pas de nous, il y a écrit « Focus prestations sociales » sur mon ordi.

Je pense qu'ils ont peut-être dû le faire aussi sur une autre branche pro et ils ont enlevé d'autres trucs. On n'avait pas vu ça, on n'avait pas remarqué. En tout cas, les trucs ont l'air de faire sens. En tout cas, c'est la synthèse qui a été livrée par le national, en l'état, tel quel.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : J'ai une deuxième question. Est-ce que vous savez ce que ça veut dire quand il y a marqué « ST » ? Par exemple, la 39, « ST — oui »

Mme DUCHER, Direction : Vous voulez dire la numéro 39 ou la 39^e ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : La numéro 39, en bas à droite « *Les attentes exprimées ne donnent pas majoritairement lieu à une réponse à la hauteur des espérances.* » D'ailleurs, c'est dommage. Il y a ST.

Mme DUCHER, Direction : « ST », c'est la somme des « oui ». Il y a le « oui entièrement » et le « oui partiellement ». C'est ça, c'est la somme des « oui ».

Par contre, je ne sais pas...

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : S totale ? Somme totale ?

Mme DUCHER, Direction : Ça doit être un truc comme ça.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On ne nous a pas, non plus, livré le lexique. C'était tout pour les questions ? Merci.

On demandera pourquoi on n'a pas les pages. On ne s'en était pas rendu compte.

Point 12 : Bilan des stages de juillet à septembre 2024 — Information

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de passer au point suivant, bilan des stages de juillet à septembre 2024. Est-ce que vous aviez des questions à ce sujet ? Il n'y en a pas eu beaucoup. Pas de questions ? Non. Il y a quatre lignes. Je pense qu'il n'y a pas de questions.

Point 13 : Suivi mensuel d'activité des pôles — Information

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

Je n'ai pas excusé Sébastien. Il a été retenu par une réunion qui est venue se caler ce début d'après-midi. Il n'est pas là pour vous commenter ce suivi mensuel d'activité des pôles. Je vais tâcher de le faire à sa place.

D'abord en termes d'éléments de contexte, la situation sur les prestations en espèce maladie est sur une tendance d'amélioration sur les flux DIADEME et des DSIJ. En complément, on a eu le plaisir d'apprendre hier, que la Caisse nationale va nous apporter un appui pour la prise en charge des MEDIALOG sur les PEAS mater/pater, a priori jusqu'à la fin de l'année. On est sur une aide qui sera assurée par le plateau phare de la CPAM de l'Artois et qui serait d'environ 1 000 MEDIALOG par semaine. Cela nous permettra de venir nous améliorer sur cet item-là. Cela correspond à peu près à 80 % de la charge. Cela veut dire qu'il faut aussi qu'on s'organise pour prendre en charge les 20 % restants. Cela nous semble de bon augure pour démarrer le début d'année 2025 sur des bases plus saines ensuite ; notamment puisque l'année 2025 sera l'année d'ARPEGE.

Avez-vous des questions sur cette situation ? Non. Je vous vois tous très plongés dans le document.

Madame SKOLUDEK.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Est-ce que vous savez où cela en est, Monsieur ARNAUD nous a expliqué, par rapport à la CPAM 92 et le retard qu'ils avaient eu sur DIAPASON ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous avons fini la prise en charge grâce à un plan d'action qui a été mené et une mobilisation forte des équipes aussi. Nous avons terminé la résorption des éléments qui avaient été rejetés au moment de la bascule. Nous l'avons terminé il y a dix jours, si je ne m'abuse, mais le temps passe vite. C'est effectivement tout récent.

C'est une bonne chose, une belle opération, une belle mobilisation des équipes.

Y a-t-il d'autres questions ? Je vous remercie.

Point 14 : Informations des Président et secrétaire

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de passer aux informations Président-Secrétaire. Quatre informations en ce qui me concerne.

Une première information. Je pense que vous avez entendu parler du projet de transformation du service médical. Je ne vais pas, vous l'imaginez bien, venir dérouler les éléments de ce projet sur une information en fin de CSE. En revanche, je voulais vous indiquer que nous allons le porter à l'ordre du jour sur les éléments généraux, sur le projet et l'économie générale du projet, pour la prochaine assemblée plénière du CSE, celle du 21 novembre. On posera ces éléments-là pour information, à ce stade, bien entendu, et puis on refera ensemble le point sur les éléments de calendrier qui se dérouleront sur la base des informations que nous transmettra le national, bien sûr. Pour l'instant, il s'agit d'une information nationale et pas encore d'une déclinaison locale. Voilà pour la première info.

La seconde info, peut-être qu'Alice voudra commenter. Vous informer que nous allons organiser la journée DuoDay, le 21 novembre. Vous savez, DuoDay, c'est la possibilité de constituer des binômes entre un salarié et une personne en situation de handicap dans le but de permettre à cette personne de découvrir un emploi, une fonction, un organisme. Cette journée aura lieu le 21 novembre.

Nous allons dans ce cadre-là lancer un appel aux volontariats, communiquer via l'intranet et peut-être un Push Mail aussi, pour solliciter les personnes qui seraient volontaires pour participer à ça : accueillir, permettre à une personne en situation de handicap d'être avec elle en duo sur cette journée-là.

Mme DUCHER, Direction : Ça a le double objectif, à la fois de permettre aux personnes en situation de handicap de voir, sur une journée, à quoi ressemble le métier de la personne avec qui elle est en binôme ; à quoi ressemble aussi la sécu, l'entreprise. Ça a aussi l'objectif de permettre aux salariés qui s'inscrivent de passer une journée avec une personne en situation de handicap et de s'apercevoir que c'est une personne normale. C'est aussi une forme de sensibilisation. C'est quelque chose qui a vocation à apporter aux deux parties du binôme. On va faire partie de ça dans les prochains jours.

N'hésitez pas à relayer autour de vous. On fera un Push Mail pour que ça touche tout le monde. C'est ouvert à tout le monde, à tous les services, à tous les emplois.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Ce n'est pas ouvert aux élus qui feront la réunion plénière.

Mme DUCHER, Direction : C'est le 21 novembre, effectivement. Quand Madame SKOLUDEK a dit le 21 novembre... Non, ce ne sera pas élu, mais on ne choisit pas. C'est une date nationale. Ce n'est pas de chance.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Pas d'autres questions ?

Une information d'ordre technique. Vous informer que le plan d'action égalité hommes-femmes qui vous avait été présenté en CSE de juillet, si je ne dis de bêtises, a été agréé. Il est maintenant réputé en vigueur.

Une dernière information. Vous dire que nous avons trouvé notre futur directeur des prestations. Il s'agira de Geneviève HOROWITZ, qui nous vient de la CPAM de l'Eure et qui arrivera début janvier 2025. Voilà pour les informations Président

Est-ce que vous aviez des informations Secrétaire, Madame SKOLUDEK ?

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Juste pour information, nous avons organisé la sortie des retraités pour le 11 octobre, qui malheureusement, a été annulée à cause des intempéries. Il y a eu la crue de la Seine, et c'était un dîner bateau croisière. Cette date est reportée sur la fin 2024. Nous allons donc reproposez aux agents qui étaient inscrits, s'ils sont toujours disponibles. Cela permettra éventuellement à d'autres anciens salariés de pouvoir aussi s'inscrire.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je pense que nous arrivons au terme de cette assemblée plénière. Est-ce qu'il y avait des questions ? Monsieur GIAMBIAGGI, Madame SKOLUDEK. Madame LEBERNADY, je ne vous avais pas vu. Pardon !

Mme LEBERNADY, CFTC : Est-ce que vous comptez nous présenter le calendrier de 2025 ? Le calendrier, en ce qui nous concerne, commence à se charger.

Petit rappel. Vu qu'on l'a eu au Conseil, je me dis que peut-être qu'on l'aura.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : J'ai eu un avant-projet. Je vais vérifier que ça va.

Mme LEBERNADY, CFTC : Décembre pour janvier, c'est extrêmement compliqué.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On le passe en AP, de mémoire ? On le passe en info ? On le prend en info sur l'AP de novembre.

Mme LEBERNADY, CFTC : Deuxièmement, je n'ai pas trop compris le mail qu'on a reçu hier, de la part des relations sociales concernant le Chronotime. Madame DUCHER, je pense que vous avez reçu le mail de la CFDT. Je me pose la question aussi de la validation des refus, des petits mots ou peut-être des petites choses qu'on a mal perçues.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Déjà, pas de surinterprétation sur les mots.

Mme LEBERNADY, CFTC : C'est pour ça que je vous pose la question.

Mme DUCHER, Direction : Dans Chronotime, les absences pour motif syndical ou salarié mandaté ont le même *workflow* que les autres. Cela veut dire qu'il faut les déposer et qu'elles font l'objet d'une validation manuelle, comme quand on est technique. Il faut appuyer sur Valider/Refuser comme un congé ou comme je ne sais pas quoi. C'est ce que dit le message des relations sociales. Il dit qu'il faut valider. Au cas où il y aurait eu une ambiguïté, il n'y a évidemment pas de contrôle d'opportunité. Je le clarifie au cas où ce ne serait pas clair, mais il n'y a évidemment pas de contrôle d'opportunité.

Par contre, il y a un contrôle qu'on fait déjà, qui n'est pas une nouveauté, sauf qu'aujourd'hui, on le fait a posteriori, qui consiste à vérifier que l'on a bien mis le bon code et que, quand on met du code d'élu, on a bien suffisamment de temps sur son compte pour le mettre.

Exemple, je suis titulaire, j'ai 24 heures, si dans le mois, j'essaie d'en mettre 32 heures... C'est sur cela que porte la validation.

Il n'y a évidemment pas de truc d'opportunité, comme peut-être vous l'a laissé suggérer la formulation soumise à validation. Ce n'est pas cela. C'est juste la vérification que les bons codes sont utilisés, que les absences sont en cohérence avec les convocations diverses et variées, et que le temps est suffisant en ce qui concerne le crédit d'heures.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : J'ai envie d'ajouter que c'est préférable que ce ne soit pas fait a posteriori avec tout ce que cela implique en termes de changement régularisation, mais que ce soit fait au fil de l'eau.

Mme DUCHER, Direction : On mettra quelqu'un pour traiter les absences au fil de l'eau, tous les jours, pour que vous ne soyez pas bloqués dans vos compteurs. J'imagine qu'il y a aussi cette crainte de votre côté, qui est légitime.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Madame LEBERNADY.

Mme LEBERNADY, CFTC : Je ne suis pas technique au niveau... Je ne comprends pas pourquoi, maintenant, on me dit que sur GRH, il y a des informations du mois de mai qui ne sont pas montées, du mois de mars qui ne sont pas montées, la journée du 14 juin qui ne sont pas montées, alors qu'au bascule, tout allait bien. On me redemande, à l'heure actuelle, de remonter sur trois à six mois. Je sais que je me suis déjà un petit peu agacée sur cela. Je crains, avec votre façon de faire, de validation et tout cela, qu'on me sollicite encore plus.

Je le redis, quand on est élu et surtout quand on est détaché, faire de l'administratif comme cela, c'est une perte de temps. On essaie de suivre également à notre niveau, mais c'est trop de l'administratif. Un mail, deux mails, un appel... Honnêtement, chacun doit faire son travail. Tout le monde doit faire des choses pour que tout le monde se rejoigne et ils doivent faire des contrôles, je le conçois. C'est honnêtement ennuiquinant. Je suis polie. Cela me fatigue énormément.

Franchement, là, je suis arrivée à un stade où cela monte un peu au cerveau. Je préfère vous le dire gentiment. Ce sont des mots peut-être forts. Je sais qu'elles font juste leur travail, je l'entends, c'est pour cela que je n'ai rien à dire, mais c'est juste pénible. Les informations ont déjà été données.

Mme DUCHER, Direction : Je pense que la nouvelle organisation pourra fluidifier cela aussi. Le truc, c'est que vous avez des discussions rétroactives. C'est précisément parce que la supervision est faite trop tard.

Mme LEBERNADY, CFTC : Ce n'est pas cela. Chronogestor était bon. Vous allez me sortir le 14 juin, personne n'a eu sa journée d'Assemblée générale. Et là, vous me demandez à moi de justifier ma journée du 14 juin.

Mme DUCHER, Direction : C'est ce que je vous dis. Jusqu'à présent, on ne regardait pas vos compteurs. On ne regardait pas a posteriori. Du coup, le fait d'être sur un truc comme cela, au contraire, je pense que cela va fluidifier les choses parce que vos compteurs seront gérés quotidiennement. À mon avis, au contraire, cela va plutôt fluidifier les choses. Je comprends que ce soit pénible. Après, vous êtes rémunérée par l'employeur. L'employeur doit s'assurer de ce que vous faites de votre temps. C'est normal, cela fait partie du truc. Je comprends que c'est pénible, mais c'est inévitable.

Mme LEBERNADY, CFTC : Je conçois, Madame DUCHER, mais si on remonte sur juin, qu'on redemande sur mars, qu'on redemande sur tout ça, je n'ai pas toujours un calendrier dans la tête.

Mme DUCHER, Direction : C'est normal et c'est pour cela que le suivi, au fil de l'eau, sera beaucoup moins pénible, certainement, pour vous et vous aurez moins de spéléologie à faire.

On laisse la chance au produit.

Mme LEBERNADY, CFTC : Je veux bien. J'espère ne pas revoir la conversation d'ici trois à six mois. J'espère simplement parce que franchement, c'est dommage.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Juste pour rebondir un peu sur le même sujet. Je ne sais pas si c'est une anomalie de Chronotime. Tous mes mandats d'heure secrétaire ont été montés début octobre, quand on a envoyé le fichier. Encore mardi dernier, tout était bon. J'étais en anomalie au 1^{er} octobre, ce qui est logique, puisqu'on n'avait pas encore donné. Hier, j'étais en anomalie au 26 septembre, alors que mon compteur, deux jours avant, était bon au 1^{er} octobre. En fin de compte, je me suis aperçue qu'on m'a retiré l'Assemblée plénière du 26 septembre.

Tout était bon sur cette journée-là, j'avais mes 5 h 10 d'AP, mes crédits d'heures secrétaire 2 h 38 et en fait, on me l'a supprimé. Il a fallu que je le remonte là tout à l'heure pour que mon compteur ne soit plus en anomalie. C'est peut-être aussi sur ce sujet dont parle Fina.

En fait, on revient sur des choses qui étaient figées. À la bascule de Gestor Chronotime, c'était figé, il n'y avait pas d'anomalie et peut-être deux semaines après, on a des anomalies à des dates qui ne sont pas cohérentes.

Mme DUCHER, Direction : C'est difficile de savoir ce qui relève des éventuelles anomalies de Chronotime en tant que tel ou de ce qui relève de l'éventuelle erreur humaine dans la reprise de l'antériorité. Vous avez envoyé vos tableaux et on est en train de ressaisir les trucs.

On a déjà au moins deux compteurs en anomalie, si je résume.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Dont un qui était bon et qui a rebasculé en anomalie.

Mme DUCHER, Direction : On va regarder tous les jours.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Monsieur GIAMBIAGGI, vous avez une question ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : C'est un autre sujet. On voulait relancer sur deux thèmes.

Le premier, c'est le Ségur pour les agents des PMI. Je vous rappelle qu'on avait été reçu, ici même, le 14 février, qu'il y a encore des évolutions depuis, des décrets, des trucs, etc. On aimerait bien que vous reveniez vers nous, parce que, mine de rien, cela fait longtemps, ça fait huit mois qu'on attend.

Le deuxième thème sur lequel on attend depuis un peu moins de quatre mois, c'est le devenir du service social au travail. On aimerait bien savoir si l'UCANSS a daigné vous répondre par rapport à vos demandes de précision sur la réglementation, avec l'article L 41.11-je-sais-plus-combien, qu'on vous avait communiqué.

Mme DUCHER, Direction : Pour le Ségur, si on n'est pas revenu vers vous, c'est parce qu'aujourd'hui, on n'est pas en capacité de revenir vers vous avec une réponse positive. Je ne veux pas trop m'avancer, pour l'instant. Si on n'est pas revenu vers vous, c'est qu'on ne peut pas revenir vers vous.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Sur le service social, on n'a pas eu tous les éléments de précision que l'on attendait. On sera amené à revenir vers vous sur cette base-là, mais pas aujourd'hui. On sera amené à en tirer des conclusions sur le plan local. On n'a pas de réponse extrêmement claire, mais on en tirera. On va en tirer, les orientations, à notre niveau, mais on reviendra vers vous sur ce sujet quand ce sera complètement élaboré.

Madame SKOLUDEK.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : J'en reviens à ma question. À plusieurs reprises dans différentes AP, vous nous avez dit que les salariés, suite au départ de Madame AVENGOZAR, s'ils avaient des soucis, pouvaient solliciter les assistantes sociales d'IPAL.

J'aimerais savoir quel est le circuit. Comment ils font pour les solliciter ? Est-ce qu'il y a des thématiques spécifiques ou est-ce que c'est pour tout type de sollicitation ? Comment font-ils ? Comment on peut, nous, en tant qu'élus, les orienter s'ils viennent nous voir pour des difficultés financières, parce qu'ils se retrouvent à la rue du jour au lendemain, des situations d'urgence ? On ne sait pas comment les orienter, puisqu'on n'a pas du tout d'informations sur les assistantes sociales d'IPAL. Est-ce que vous avez des éléments à nous apporter ?

Mme DUCHER, Direction : C'est une orientation qui se fait par le médecin de travail.

Le principe d'IPAL, c'est que c'est un service de santé au travail. Ils ont des assistantes sociales parce que dans un certain nombre de situations sociales très graves, il y a une imbrication importante entre l'état de santé psychique des personnes et leur situation sociale. C'est dans ce cadre-là qu'il est prévu, cet appel à l'assistante sociale d'IPAL. Ce n'est pas un truc à côté, c'est vraiment en lien, donc c'est sur orientation du médecin.

Si ce sont des personnes qui n'ont, par ailleurs, aucun souci de santé et qui sont en capacité de faire appel à l'assistante sociale de leur ville, c'est possible aussi.

S'il n'y a pas de souci de santé par ailleurs, ce sera peut-être plus efficace en passant par l'assistante sociale de la ville que par IPAL. IPAL, c'est quand même avec une imbrication santé souvent psychique, pas que. Quand vous dormez dans votre voiture, il y a des implications de santé physique aussi, mais c'est une orientation qui est faite par le médecin ; la porte d'entrée, c'est celle-ci.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Est-ce que vous aviez d'autres questions ?

Je vous remercie et je vous propose de lever la séance. Il est 15 h 02.

La séance est levée à 15 heures 02.