

**CSE DE LA CPAM VAL-DE-MARNE**  
**ASSEMBLÉE PLÉNIÈRE ORDINAIRE DU 21 NOVEMBRE 2024**  
**PROCÈS VERBAL**

**Étaient présents :**

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

CFDT : Mme PERRIOT LE-FUR Fabienne et Mme RODRIGUES-MARTINS Christina (remplace Mme DUMARCAY Virginie)

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

CGT-FO : Mme HAMMOU Nadia (remplace Mme HAMMOU Leilla), M. MARQUES Edmond, M. RICORDEAU Michel (remplace M. ALLIGIER Sébastien), M. GIAMBIAGGI Antoine, Mme IAAICH Halima, Mme OUCHENE Dalila, Mme FRAIOUI Samia, Mme SKOLUDEK Elisabeth et Mme SELLAMI Aicha (représentante syndicale)

**Excusés :**

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

CFTC : M. BOURGEOIS Marc et M. SEREMES Dominique

CGT-FO : Mme HAMMOU Leilla et M. ALLIGIER Sébastien

**Déroulement** : La séance s'est déroulée en présentiel de 9 heures 30 à 12 heures 45 et de 13 heures 45 à 16 heures 15.

**Points présentés par :**

- **POINT 1** : Approbation du procès-verbal de l'Assemblée plénière du 26 septembre 2024.
- **POINT 2** : Avis différé.
- **POINT 3** : Situation des comptes du CSE au 30 septembre 2024.  
Présentation par Dalila OUCHENE.
- **POINT 4/pour AVIS** : Déploiement d'OSCARR au sein des centres de santé.  
Présentation par Mme Camille MICLOT
- **POINT 5/pour AVIS** : Déploiement de la matrice des pièces justificatives.  
Présentation par Mme Lisa CEGLIE
- **POINT 6/pour AVIS** : Déploiement de l'application GESTSYS.  
Présentation par M. Philippe DUBOIS
- **POINT 7/pour AVIS** : Mise à jour du plan de déplacement entreprise.  
Présentation par Céline CASADO-BOLIVAR.
- **POINT 8/pour INFO** : Expérimentation de la livraison de paniers de fruits et légumes biologiques sur le lieu de travail  
Présentation par Céline CASADO-BOLIVAR.
- **POINT 9/pour INFO** : Projet de transformation du service médical  
Présentation par Céline CASADO-BOLIVAR.
- **POINT 10/pour INFO** : Calendrier social 2025  
Présentation par Céline CASADO-BOLIVAR.
- **POINT 11/pour INFO** : Suivi mensuel des pôles  
Présentation par Sébastien ARNAUD
- **POINT 12** : Informations des Président et Secrétaire

**SOMMAIRE**

Point 1 : Approbation du procès-verbal de l'Assemblée plénière du 26 septembre 2024	5
Point 2 : Avis différé	5
Point 3 : Situation des comptes du CSE au 30 septembre 2024	6
Point 4 : Déploiement d'OSCARR au sein des centres de santé	15
Point 5 : Déploiement de la matrice des pièces justificatives	26
Point 6 : Déploiement de l'application GESTSYS	40
Point 7 : Mise à jour du plan de déplacement entreprise	45
Point 8 : Expérimentation de la livraison de paniers de fruits et légumes biologiques sur le lieu de travail	58
Point 9 : Projet de transformation du service médical	64
Point 10 : Calendrier du dialogue social 2025	70
Point 11 : Suivi mensuel d'activité des pôles	73
Point 12 : Informations des Président et Secrétaire	74
Questions diverses	76

*La séance est ouverte à 9 heures 30.*

**M. ARNAUD, Direction :** Mesdames et messieurs, bonjour à tous. Céline CASADO va nous rejoindre, elle est un peu bloquée dans les transports. Je vous propose de démarrer cette assemblée plénière. Nous allons procéder au tour de table. Pour la Direction, pour le moment, Sébastien ARNAUD.

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** Fabienne PERRIOT LE-FUR pour la CFDT et j'excuse Mme MAMAN et Mme LAHLOU.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Christina RODRIGUES-MARTINS, élue CFDT suppléante, en remplacement de Mme Virginie DUMARCAY.

**Mme LEBERNADY, CFTC :** Fina LEBERNADY, élue CFTC. J'excuse M. Marc BOURGEOIS et M. Dominique SEREMES.

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

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

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

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

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

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

**Mme SELLAMI, CGT-FO :** Bonjour, Aïcha SELLAMI, FO.

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

**M. RICORDEAU, CGT-FO :** RICORDEAU Michel, élu suppléant en remplacement de M. ALLIGIER.

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

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

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

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

**Mme SKOLUDEK, CGT-FO :** Elisabeth SKOLUDEK, élue titulaire Force Ouvrière. J'excuse Mme HAMMOU Leilla et M. ALLIGIER Sébastien.

**M. ARNAUD, Direction :** Très bien, merci à tous. Je vous propose de passer au premier point de l'ordre du jour qui est l'approbation du procès-verbal de l'assemblée plénière du 26 septembre 2024. Nous sommes bien à jour.

## **Point 1 : Approbation du procès-verbal de l'Assemblée plénière du 26 septembre 2024**

**M. ARNAUD, Direction :** Y a-t-il des observations ? Aucune observation. Le PV est donc approuvé. Nous remercions la rédactrice.

## **Point 2 : Avis différé**

**M. ARNAUD, Direction :** Nous avons un avis différé qui datait justement de cette assemblée plénière du 26 septembre et qui portait sur le dictionnaire national des compétences, avis différé de la section FO. Nous n'avons pas reçu d'avis motivé sur ce sujet. Le délai d'un mois étant passé, l'avis est réputé négatif. Pour le décompte, nous avons donc un avis négatif à l'unanimité puisque nous avons six prises d'acte de la CFTC, trois avis défavorables de la CFDT et donc sept avis contre de Force Ouvrière.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** L'avis est certes réputé donné, mais sauf erreur de ma part, nous n'avons pas eu cet avis, nous autres élus.

**M. ARNAUD, Direction :** Si l'avis n'est pas formulé au bout d'un mois, il est réputé négatif. Je salue l'arrivée de Céline CASADO-BOLIVAR. Je vous propose d'aborder le point trois de notre ordre du jour qui est relatif à la situation des comptes du CSE au 30 septembre. Je cède la parole à Mme SKOLUDEK.

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** Excusez-moi, je voudrais juste parler de l'alerte météo aujourd'hui qui n'a donné lieu à rien de la part de la Direction. Je trouve très dommage que nous ayons des alertes météo et qu'il n'existe aucune anticipation de la Direction. Nous avons eu récemment des événements qui ont bien laissé à penser que la météo peut largement se tromper, en bien, certes, mais elle peut aussi se tromper en pire. Cela signifie qu'aujourd'hui, les alertes météo qui arrivent sur tous nos portables ne donnent finalement lieu à aucune décision de la Direction, ce qui est extrêmement dommage quand on sait que les Caisses nationales, elles par contre, préconisent très largement le télétravail. Dès hier, tous les salariés des Caisses nationales, au moins de la CNAM et de la CNAV, ont reçu un mail leur demandant de rester chez eux pour préserver leur sécurité. Je trouve donc un peu dommage que les alertes météo ne soient pas prises en compte alors que l'on a un accord de télétravail qui prévoit la possibilité d'événements embêtants comme ça. La météo peut parfois minimiser des situations qui pourraient devenir très embêtantes et une anticipation serait mieux pour tout le monde pour plus de sérénité et de sécurité. De plus, cette année, il n'y a pas eu énormément d'alertes météo. Je trouve cela dommage, pour une journée.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** En effet, vous en avez échangé hier avec Alice DUCHER hier soir. Nous sommes toujours très attentifs aux informations transmises par les prévisions météorologiques. Nous prenons aussi en compte les éléments d'évolution de celles-ci. En l'espèce, au regard des informations transmises dans les bulletins météorologiques, nous n'avons pas estimé qu'il était nécessaire à ce stade de généraliser le télétravail. En revanche, je vous confirme que nous restons attentifs à l'évolution de la situation et aux éléments de

recommandation. Le cas échéant, nous serons amenés éventuellement à prendre des mesures afin de permettre aux personnes de rentrer chez elles plus tôt, en suppression de la plage fixe. C'est ce que nous avons estimé être la solution, à ce stade, qui convenait à la situation, mais j'entends votre remarque.

### **Point 3 : Situation des comptes du CSE au 30 septembre 2024**

**Mme OUCHENE, CGT-FO :** Nous avons tenu une commission financière le 12 novembre pour la situation des comptes du CSE au 30 septembre. Étaient présents : pour la CFDT Nathalie VARANDES, pour la CFTC Florent ROUCHAUD et pour Force Ouvrière moi-même et Abdallah CHAOUCH. Nous allons donc passer à une analyse rapide, pour ne pas refaire la commission en séance.

Il y a des pages qui vous montrent la situation globale, mais qui sont ensuite détaillées dans les pages suivantes. Je vais passer très vite sur les situations globales et on verra davantage les détails.

En page 1, vous avez l'actif du CSE qui est composé des immobilisations corporelles et financières. Vous avez également les créances et les disponibilités, et le poste « charges constatées d'avance et produits à recevoir ». C'est un tableau qui est détaillé ensuite en pages 4, 5 et 6. On le verra un peu plus loin.

Pour le passif, il est composé du fonds de dotation avec les provisions et les dettes. On va le voir en détail en pages 7 et 8.

Je vous propose de passer à la page 3 où vous avez le compte de gestion globale. C'est le compte de résultat du CSE avec les œuvres sociales et le fonctionnement. Les recettes au 30 septembre s'élèvent à 989 998 euros. On constate une baisse par rapport au 30 septembre 2023 au niveau de la dotation d'environ 9 600 euros. On a des charges d'exploitation à hauteur de 1 074 705 euros. Ce qui nous fait un résultat déficitaire de 84 707 euros.

Au niveau des charges financières, ce sont les charges liées aux comptes bancaires : les rejets bancaires, les frais de compte. On a également apuré les comptes. Au niveau des produits exceptionnels, on n'est plus qu'à 69 euros puisqu'on avait retiré les disparitions. Effectivement, l'apurement qu'on avait fait sur les tableaux fait que ce montant n'est plus qu'à 69 euros. Le total net déficitaire est de 86 621 euros. Cela ne vous parle pas trop pour l'instant, mais vous allez voir dans le détail que c'est un peu plus clair.

Au niveau de la page 3 bis, vous avez un résultat d'exploitation qui est déficitaire. Vous avez, en haut, les produits d'exploitation donc les subventions 2,55 % et 0,20 % versées par la CPAM et la partie participation agent. Ensuite, vous avez les charges d'exploitation en fonction des différentes activités qui ont été réalisées jusqu'au 30 septembre. On n'a pas de produits financiers, donc rien de spécifique sur cette page-là.

Ensuite, on passe à la page 3 ter. Là, c'est le détail du fonctionnement avec un résultat bénéficiaire à 3 088 euros. Vous verrez le détail dans les autres pages.

Au niveau de la page 4, on a l'actif immobilisé. Concernant les immobilisations, rien de très spécifique, mis à part qu'on a fait l'achat d'un ordinateur portable pour la comptable, pour qu'elle puisse faire du télétravail, à hauteur de 800 euros. Vous avez le détail. Les amortissements continuent normalement. Tout est quasiment amorti, à part l'ordinateur qui reste à amortir.

Au niveau de la page 5, on est sur un actif circulant avec une partie fournisseurs, donc toutes les créances qui sont liées aux fournisseurs à hauteur de 62 677 euros. On a également un poste « agents » avec deux lignes distinctes, puisqu'il faut dissocier la ligne « agents, prêt commission sociale » à hauteur de 7 035 euros. Je précise qu'il y a eu 14 nouveaux prêts en 2024. Au niveau de la ligne « agents », c'est tout ce qui concerne la dette des agents envers le CSE, ce que les agents doivent au CSE.

Au niveau des autres débiteurs, c'est principalement le stock billetterie à hauteur de 30 234 euros, avec les chèques-restaurant des salariés du CE et les acomptes qui ont été versés à une salariée du CE.

Vous avez tout en bas les disponibilités – dans le tableau, c'est marqué VMP qui veut dire valeur mobilière de placement, mais on n'en a pas. Il n'y a pas de valeur mobilière de placement – avec l'état des comptes du CSE au 30 septembre, puisqu'on a trois comptes : un compte où l'on globalise l'intégralité des sommes, et ensuite on redispatche sur le compte activité sociale et le compte fonctionnement. Je vous ai mis sur le compte-rendu, pour info, le solde de nos comptes bancaires au 12 novembre, pour que vous ayez un état plus avancé au niveau du compte bancaire.

On passe ensuite à la page 6, les comptes de régularisation. C'est le poste sur lequel on a les charges constatées d'avance à hauteur de 105 499 euros. Ce sont majoritairement les activités qui ont été effectuées avec des acomptes pour des événements qui n'ont pas eu encore lieu. On verse des acomptes, mais pour des prestations qui ont lieu après. On fonctionne sous forme d'acomptes.

Vous avez la rubrique « produits à recevoir ». Les IJSS pour ceux qui ont eu des arrêts de travail et « produits à recevoir », cela concerne la frappe des PV.

Au niveau de la page 7, on est sur les fonds de dotation. Ce sont les fonds propres du CSE, avec les reports à nouveau et les résultats des œuvres sociales et de fonctionnement. Vous verrez dans l'ordre du jour que l'on soumet au vote une résolution pour pouvoir réaffecter ce report à nouveau qui apparaît depuis des années sur le tableau. On aimerait bien pouvoir le réaffecter avec une petite partie sur les œuvres sociales et une autre partie sur le fonctionnement. Ce sera un autre débat, un peu plus loin dans notre séance.

On a également les provisions pour charges, pour les engagements de retraite, pour nos futurs retraités au CSE. On en a une qui s'approche de la retraite, mais on n'a pas encore de date. Pour l'instant, on n'est pas en mesure de vous dire à quelle date il y aura un départ, mais on reviendra vers vous quand on aura des infos à ce niveau-là.

On passe à la page 8, les dettes. Rien de particulier, ce sont des dettes classiques, avec les dettes sur le poste fournisseur, les dettes personnelles des salariés du CSE pour les provisions de congés payés, les dettes des organismes sociaux, les dettes fiscales et, tout en bas, les produits constatés d'avance.

Au niveau de la page 9, cela représente le global des recettes avec les différentes activités et le fonctionnement en fonction du budget établi.

Au niveau de la page 10, ça va être beaucoup plus parlant puisque vous commencez à avoir du détail poste par poste, avec le détail des activités. Vous avez le poste VFP, et ce qui est important, c'est cette petite colonne « pourcentage réalisé en fonction du budget ». Cela vous montre en fonction de chaque activité, au 30 septembre, à quel pourcentage on en est au niveau de la réalisation par rapport au budget. On voit que les VFP sont quasiment atteints. Au niveau du budget, on avait budgété 10 000 euros et on est à 96 % de réalisé. Au niveau du hors catalogue, on n'a pas tout à fait atteint, mais on n'est pas loin. Les chèques vacances, on a dépassé. Il y a eu une demande de chèques vacances un peu plus importante, donc effectivement, on a dépassé un peu.

Vous allez voir, pour chaque poste, qu'il y a une ligne « salaires d'activité ». Les salariés du CSE ont été répartis sur chaque activité. Au niveau du poste colo, pour l'hiver-Pâques-été, le budget n'a pas été atteint. Il nous reste encore une petite marge, ça n'a pas été atteint. Au niveau des classes vertes, on a quasiment atteint. On a dépassé au niveau de la ligne d'hiver en raison des assurances, parce qu'effectivement, il y a eu des augmentations. Nous avions budgété 700 euros, mais cela nous a finalement coûté 1163 euros.

Au niveau de la page 11, on est sur le poste « voyage promo ». Le budget n'est pas encore atteint, puisqu'on avait budgété 45 200 euros et que l'on est à 15 783 euros. Pour « sport et loisirs », on n'a pas atteint le budget. Par rapport à un budget de 168 500 euros, on est à 112 668 euros. Le gros poste « fêtes du personnel et cadeaux », le budget n'est pas atteint, mais on est sur une situation au 30 septembre. C'est une photo de la situation au 30 septembre. Il nous reste encore un trimestre. On a budgété 237 500 euros et on en a dépensé 159 232.

Pour la commission d'entraide, le budget est quasiment atteint, sachant que la dernière commission s'est arrêtée au 30 juin et que depuis, l'assistante sociale a fait valoir ses droits à la retraite. On n'a pas d'assistante sociale depuis, donc ça s'est arrêté au 30 juin. Au niveau de la ligne « subventions », c'est tout ce qui touche aux consultations juridiques que l'on a mises en place fin 2023 avec un budget qui n'est pas atteint. Dans le compte-rendu, je vous ai mis des chiffres pour que vous ayez un peu de détails sur tout ce qui me semblait important au niveau des chiffres à connaître.

Ensuite, on a la page 12, pour finir, sur le détail du fonctionnement. C'est un poste qui n'appelle pas de remarques particulières. Dans le compte-rendu, vous avez quelques explications sur ce poste, mais cela n'appelle pas de remarques particulières.

Ensuite, nous avons eu des questions, principalement de la CFTC, auxquelles nous avons apporté des réponses dans le compte-rendu. Florent nous demandait si le déficit indiqué en page 3 bis – moins 89 709 – annonçait un bilan déficitaire au 31 décembre. Nous étions sur une situation au 30 septembre, donc nous avons expliqué que cela ne signifie rien à cette date et ne veut pas nécessairement dire qu'on va terminer en déficit. L'exécution budgétaire dépend beaucoup des activités qui vont se réaliser après le 30 septembre et en fonction de leur périodicité. Par rapport à 2023, nous n'étions pas sur la même périodicité au niveau des événements, donc certaines charges sont passées avant, d'autres après. D'une année sur l'autre, cela dépend de la périodicité des activités.



Il y a eu une autre question sur le nombre d'agents ayant bénéficié de chèque-lire. Il y a eu 425 inscriptions, pour un total de 21 553 euros, avec une part agent de 10 928 euros et une part CSE de 10 625 euros.

On nous a également demandé s'il y aura une carte-cadeau ou un panier gourmand, au vu des différents postes d'activité budgétés qui n'ont pas été totalement dépensés. Nous sommes sur une situation au 30 septembre et il nous reste encore un trimestre avec des salaires à verser aux salariés du CSE. Nous avons des idées et nous ne sommes pas opposés, mais nous regardons comment évolue ce dernier trimestre et s'il y a une possibilité de faire soit une carte-cadeau, soit autre chose, nous le mettons en place en fonction de ce que nous constaterons au niveau des chiffres.

On nous a demandé combien d'agents ont bénéficié de consultations juridiques. Au total, 31 personnes, avec 23 consultations sur site, puisque le cabinet d'avocats vient une fois par mois le mardi ou le jeudi et reçoit sur l'heure du déjeuner. Il y a eu huit consultations téléphoniques. C'est assez demandé, sachant que les consultations juridiques sont ouvertes aux agents, à leurs conjoints et à leurs enfants, sur tous les thèmes juridiques, que ce soit le travail, le quotidien, ou un problème avec un commerçant. Ils interviennent dans tous les domaines.

Il nous a été demandé si nous allions supprimer le système des tranches que nous avons réinstauré. C'est clairement non, puisque pour nous, ce système est beaucoup plus juste, étant donné qu'il y a beaucoup de collègues en niveau trois et quatre. Pour permettre à un plus grand nombre de partir, le système des tranches est un choix de gestion de Force Ouvrière. Nous ne reviendrons pas dessus pendant toute notre mandature.

On nous a également demandé si, au même titre que la carte-cadeau et le panier gourmand, il était possible de subventionner une soirée exceptionnelle du type Disney ou autre s'il reste des excédents. Nous n'attendons pas la fin de l'année pour proposer ce type d'événement. Dès que les prestataires nous proposent des offres qui nous paraissent intéressantes pour les agents et leurs familles, nous les mettons en ligne et chacun est libre de s'inscrire ou pas.

Au niveau des tarifs Disney, on nous a demandé s'ils avaient baissé et on nous a demandé un état de la billetterie. Malheureusement, Disney ne fait qu'augmenter. Cette année, nous avons fait le choix de l'option billets éco. Ce sont des billets avec quelques restrictions, par exemple non utilisables certains jours de l'année ou certains week-ends, mais qui nous permettent d'avoir un tarif un peu moins élevé.

On nous a aussi posé la question des dates d'échéance des billets. Nous sommes très vigilants. Nous n'avons pas de stocks excessifs, nous commandons au fur et à mesure pour éviter les problèmes. Si nous avons des billets dont les dates approchent, nous les mettons en vente à des tarifs moins chers pour qu'ils partent et qu'il n'y ait pas de risque de stock et de perte pour le CSE.

On nous a demandé également si nous connaissions la baisse de dotation définitive. Au niveau du tableau que la CPAM nous transmet mois par mois, au 31 octobre, nous sommes déjà à - 11 817 euros. Il reste encore novembre et décembre, donc nous n'avons pas de montant exact. Je ne sais pas si la Direction voudra intervenir sur cette question après.

On nous a aussi demandé, pour le Vietnam, quel était le nom du prestataire, si le voyage était complet et combien il y avait d'inscrits. Le prestataire est Mondélios avec 35 inscrits, un coût total de 80 894 euros et une part CSE de 26 644 euros. Ce voyage aura lieu en 2025.

On nous a demandé si le budget 2024 sera dépassé et s'il sera excédentaire ou déficitaire. Nous sommes sur une situation au 30 septembre, il reste encore un trimestre, donc vous aurez la réponse au bilan. On ne veut pas s'avancer et si on doit faire une carte-cadeau ou autre chose, on aura une décision à prendre. Par sécurité, vous aurez une réponse au bilan.

Au niveau de la ligne « week-end flash », on nous a demandé ce que cela comportait. C'est le premier week-end en Islande et la journée à la mer qu'on a faite au mois d'août à Honfleur. Il y a eu un deuxième week-end en Islande, mais qui s'est fait la semaine dernière.

Il y a eu une question aussi sur les CDD. La CFDT nous avait fait part de la jurisprudence pour les six mois qu'il n'y avait plus lieu de retenir pour l'ouverture des droits aux prestations aux CDD. La CFTC se posait la question de l'impact que cela avait eu sur la consommation des prestations. On a sorti une requête – il y a peut-être matière à creuser aussi – et le système nous indique que l'on avait 83 agents CDD à la date où on a fait la requête et qu'au final, il n'y a eu que 1 949 euros dépensés, répartis dans tout. Pour 83 personnes avec leurs enfants et leurs conjoints, ce n'est rien du tout. On voit bien qu'ils ne sollicitent pas beaucoup le CSE. Ils nous ont sollicités pour des billets cinéma, des billets Astérix, deux personnes ont demandé de la pension complète, les matchs PSG, Aqua Boulevard. C'était beaucoup de la billetterie, du remboursement sport. Ils n'ont pas été très consommateurs, mais cela s'explique aussi par le fait que les CDD qui rentrent à la Caisse n'ont pas tout de suite droit aux congés. Je pense que c'est par rapport à cela qu'ils ne sont pas très consommateurs. Peut-être aussi qu'ils ne connaissent pas encore bien les prestations proposées par le CSE.

Au niveau de la page 6, on nous a demandé ce qu'étaient les charges constatées d'avance. Je l'avais mis dans le commentaire « charges constatées d'avance ». C'était majoritairement lié aux activités, comme je vous l'avais expliqué, avec des paiements effectués au titre d'acomptes et de charges à hauteur de 92 539 euros pour des événements qui n'ont pas encore eu lieu au 30 septembre, à savoir les colos de la Toussaint, les matchs PSG, le spectacle du Roi Lion, le Tennis Master Paris, la sortie des retraités, le deuxième séjour en Islande et le séjour en Turquie. C'était principalement ça.

Il y avait la même question pour les produits constatés d'avance. On y a répondu au compte-rendu.

Combien d'inscrits à la sortie des retraités « un dîner-croisière sur la Seine » ? Malheureusement, c'est une sortie qui a été annulée par le prestataire le jour même à cause des débordements de la Seine, les bateaux ne pouvant pas passer sous les ponts. Elle a été reportée à décembre, donc on espère qu'il n'y aura pas d'autres difficultés. Initialement, il y avait 29 inscrits. Pour le report à décembre, les inscriptions ne sont pas closes pour l'instant, donc on n'a pas encore de chiffre précis.

Dernière question concernant la ligne « chèque vacances » qui a augmenté. Donc on nous demandait si c'était dû à une hausse des inscrits. Effectivement, il y a 40 personnes en plus par rapport à 2023, ce qui explique qu'il y a un poste dépassé sur la ligne « chèque vacances ». Mais entre les postes qui ne sont pas atteints et ceux qui ont dépassés, cela s'équilibre de manière correcte.

J'en ai terminé, j'espère que j'ai été claire dans les explications. N'hésitez pas si vous avez des questions, nous sommes là pour vous répondre.

**M. ROUCHAUD, CFTC :** Merci, Dalila, pour ton compte-rendu et les réponses apportées plus tard par rapport aux questions de la CFTC. Je voulais juste apporter une précision quant à la réponse des gestionnaires sur les tranches où ils disent que c'est un système beaucoup plus juste qui subventionne en fonction des moyens de chacun.

Je tiens à dire quand même que lorsqu'il y avait la co-gestion CFTC/CFDT, énormément de petits salaires partaient dans des voyages long-courriers, notamment beaucoup d'agents de niveau 3 sont partis à Bali dix jours dans des hôtels de luxe à un prix défiant toute concurrence, autour de 1 000 euros, voire moins. La co-gestion CFTC/CFDT permettait donc aussi aux petits salaires de partir parce qu'on subventionnait massivement.

Ils ont fait un autre choix qui, pour moi, est plus coûteux pour les finances du CSE, puisque sous une gestion CFTC/CFDT, le voyage au Vietnam, par exemple, serait revenu à peu près à 10 000 euros moins chers pour les finances du CSE et on permettait aussi aux petits salaires de partir. Je suis donc moyennement d'accord avec cette réponse.

**Mme OUCHENE, CGT-FO :** On ne peut pas être d'accord, puisque c'est un choix de gestion. C'est notre choix à nous, Force Ouvrière, donc on ne reviendra pas dessus pendant toute notre mandature. Pour nous, ce n'est pas la même chose quand un foyer touche 60 000 euros et quand un foyer touche 25 000 euros. Les moyens pour aller en vacances, pour envoyer les enfants en colo, pour aller au sport, ne sont pas les mêmes.

C'est dans ce sens-là que nous estimons que si on touche 60 000 euros et si on en touche 25 000, bien évidemment, on ne peut pas consommer pareil. C'est dans cette optique que notre choix de gestion se positionne sur les tranches. D'ailleurs, c'était une demande au moment des élections. Les collègues nous demandaient : « Vous allez remettre les tranches ? Vous allez remettre les tranches ? » Donc, on a tenu notre promesse. C'est notre choix jusqu'à la fin de la mandature.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Merci pour le compte-rendu et la présentation Dalila. Je voudrais juste préciser que l'élue CFDT qui a participé à la commission financière le 12 novembre, Nathalie VARANDES, était novice. Cela explique peut-être le peu de questions de la part de la CFDT. Elle était là en observation pour se former et monter en compétences. Elle aura d'autres questions si elle doit me remplacer une autre fois.

Mon observation et mon interrogation sont les suivantes : lors de cette commission financière au 12 novembre, le support qui a été envoyé pour pouvoir échanger lors de la commission était un document estampillé « cabinet CHD ». J'ai constaté que sur les documents envoyés pour aujourd'hui, ce sont les documents d'un autre cabinet expert, Fiteco. Je voudrais savoir si vous avez changé d'expert-comptable, de cabinet d'expertise comptable ou pas. Est-ce CHD qui a pris une autre entité ? Si vous avez vraiment changé d'expert-comptable, quelles sont les raisons ? Si c'est possible, en sachant qu'au niveau réglementaire, les élus gestionnaires et le trésorier du CSE sont libres de changer d'expert-comptable.

**Mme SKOLUDEK, CGT-FO :** Pour répondre à ta question, Christina, nous n'avons pas changé de cabinet d'expert-comptable. CHD a fusionné avec Fiteco depuis octobre 2023, mais ça a été officialisé en octobre 2024. Sur l'année 2024, au fur et à mesure, ils ont changé leur

adresse mail, etc., ce qui explique pourquoi maintenant ils mettent leur logo, puisque cela avait déjà été racheté par Fiteco l'année dernière.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Est-ce qu'il y avait d'autres questions ? Non. Il y avait la résolution sur la répartition du report à nouveau. Est-ce que vous souhaitez faire un commentaire ?

**M. ARNAUD, Direction :** Nous avons un vote de résolution, effectivement, que vous nous avez soumis et qui est dans l'ordre du jour. C'est une des pièces qui a été adressée aux élus. Madame Lebernady ?

**Mme LEBERNADY, CFTC :** Je ne comprends pas, sur la convocation, il est marqué « compte rendu », « résolution » et tout ça alors que sur le document envoyé, il est question de vote. Sur le document envoyé, il est marqué « la présente note a pour objet de soumettre au vote ».

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Oui, ce n'est pas un avis, c'est une décision, la résolution. Il y a bien vote dans les deux cas, mais ce sont deux votes de nature différente, puisque c'est une décision du CSE sur ce point-là.

**Mme OUCHENE, CGT-FO :** Donc là, on parle du sous-point, c'est ça ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Oui, je vais passer la parole à Mme SKOLUDEK qui voulait l'introduire, je pense.

**Mme SKOLUDEK, CGT-FO :** Effectivement, on en avait parlé à plusieurs reprises lors de commission financière. Cette résolution a pour but d'apurer la lecture de la situation comptable. En 2008, lorsqu'existaient encore les comités d'entreprise, il n'était pas obligatoire d'avoir un compte ASC et un compte fonctionnement. Cette ligne sur la page 7, au niveau de la situation comptable, montre que sur le report à nouveau global de 2008, nous avons une somme pour un montant de 275 223 euros. Cela a montré que nous avons un report à nouveau sur des œuvres sociales en positif, à hauteur de 326 823 euros, mais un report à nouveau de fonctionnement en déficit. Or, nous ne pouvons pas être en déficit sur du fonctionnement. C'est pour cela que nous présentons cette résolution, afin que cette ligne de report à nouveau puisse être dispatchée entre les ASC et le report de fonctionnement, ce qui permettra d'avoir un fonctionnement positif et non déficitaire. D'où la soumission de cette résolution qui avait été déjà discutée lors des différentes commissions financières. Nous sommes obligés de la soumettre à l'ensemble des organisations syndicales.

**Mme LEBERNADY, CFTC :** Si j'ai bien compris, cette somme était sur le compte ASC et vous voulez la remettre sur le compte courant en gestion. C'est cette somme que je n'arrive pas à comprendre. D'où apparaît-elle et d'où sort-elle ?

**Mme SKOLUDEK, CGT-FO :** C'est une simple écriture comptable. On ne va pas avoir d'un seul coup 275 000 euros sur notre compte bancaire. C'est juste au niveau de la lecture pour qu'il n'y ait plus de déficit en fonctionnement. La loi ne permet pas de réaffecter plus de 10 % de la somme du fonctionnement sur les œuvres sociales, d'où cette résolution de 90 % de la somme de 275 000 euros affectés sur le budget de fonctionnement et 10 % sur le budget des œuvres sociales, ce qui nous permettra, au niveau de la lecture des comptes, de ne pas présenter un compte de fonctionnement déficitaire.

**Mme OUCHENE, CGT-FO :** Comme Elisabeth a essayé de l'expliquer, jusqu'au 31 décembre 2008, la dotation arrivait sur un seul et même compte et on n'avait pas d'obligation de dispatcher. Au 31 décembre 2008, nous avons l'obligation de dispatcher, d'où la création de deux comptes différents : un pour les œuvres sociales et un pour le fonctionnement, mais avec un fonctionnement à -190 436 euros. Ce qu'elle essaie d'expliquer, c'est que cette résolution va nous permettre de retirer ce déficit de fonctionnement. Pour vous, pour la lecture, à chaque fois qu'on présentait ça, les gens étaient perdus, ils ne comprenaient pas le report à nouveau. Ils pensaient que c'était une somme. Ça mettait tout le monde dans la confusion à chaque présentation des situations.

Pour une meilleure lecture et compréhension de tous les élus – parce que c'est vrai qu'on n'est pas des comptables et que ça peut être compliqué pour nous au niveau de la lecture – cette résolution va permettre – en tout cas c'est notre objectif – de supprimer le fonctionnement déficitaire et d'avoir une meilleure lecture pour tous.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Je suis d'accord avec tout ce qui a été dit. Cependant, j'ai quand même encore un complément de question. À l'heure actuelle, les 275 223 euros, si c'est juste une écriture comptable, on est d'accord que ce n'est pas de l'argent virtuel ou fictif ? Il est bien sur le compte principal – puisqu'il n'a jamais été réaffecté ni sur le compte de fonctionnement ni ASC – de la Caisse d'épargne CSL du CSE. On est d'accord que cet argent est là en positif ?

**Mme OUCHENE, CGT-FO :** Oui, je te confirme. Ce n'est pas de l'argent virtuel, c'est vraiment de l'argent existant. Sans décision de réaffectation de la part des organisations syndicales, on est obligé à chaque fois de laisser cette ligne figée. De réaffecter cela nous permettrait une meilleure souplesse au niveau du compte œuvres sociales et fonctionnement. Oui, ce n'est pas de l'argent fictif, je te confirme.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** C'est donc une sorte d'argent qui est sur le compte principal, mais qui aujourd'hui peut être assimilé à une réserve, ou est-ce encore différent ?

**M. ROUCHAUD, CFTC :** Lorsqu'on est parti, nous vous avons laissé des réserves. Cette réserve-là, vous voulez la basculer sur le fonctionnement. Pardonnez-moi, je n'ai pas le document d'état financier sous les yeux parce que je n'arrive pas à le retrouver, mais n'est-ce pas un peu excessif ? Quel est le déficit exactement du fonctionnement ? Est-ce que 90 % ce n'est pas un peu excessif ? Dans l'idéal, il serait quand même plus juste de faire 50 % pour les prestations sociales et 50 % pour le fonctionnement.

**Mme SKOLUDEK, CGT-FO :** Florent, je viens de répondre : la loi ne nous permet pas de mettre plus de 10 %. On ne peut pas transférer plus de 10 % sur le fonctionnement des œuvres sociales, c'est pour cela que nous faisons cette résolution.

**Mme OUCHENE, CGT-FO :** Pour préciser, c'est l'article L2315-61 qui précise ce qu'Elisabeth vient d'expliquer, à savoir qu'on ne peut réaffecter que 10 % sur les activités. On est limité, c'est cadré par la loi. Bien évidemment, si on avait pu faire ce qu'on voulait, on n'aurait pas fait 10/90, on aurait fait autrement, mais malheureusement la loi est très claire là-dessus. On ne peut pas faire ce qu'on veut.

**M. ROUCHAUD, CFTC :** Après, en termes de loi, si on s'aperçoit qu'il y a un excédent plus important côté fonctionnement, est-ce que vous avez des latitudes pour passer de l'un à l'autre ou tout cela est bien encadré ?

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Je rejoins la loi qui a été explicitée par Elisabeth SKOLUDEK. Effectivement, c'est l'article L2315-61 qui spécifie bien que, lorsqu'il y a besoin de répartition de budget, cela doit passer en délibération et qu'on ne peut pas affecter plus de 10 % des fonds sur le compte ASC ou vice versa, du compte de fonctionnement directement sur les ASC. On ne peut pas dépasser les 10 %. C'est respecté au niveau de la résolution.

Par contre, si vous réaffectez 90 % de 275 223 euros sur le fonctionnement, cela fait un total de 247 700,70 euros. Par rapport à la page 7 où il y a 190 436 euros, cela va le combler. On ne sera plus déficitaire. Mais ce n'est pas le cas pour les œuvres sociales, puisqu'à 10 %, cela fait 27 522,30 euros. Le résultat des œuvres sociales sera effectivement un peu réduit, mais il y aura toujours une marge déficitaire, ce qui n'est pas grave sur un bilan au 31 décembre, sur une mandature de 4 ans.

Est-ce que vous avez, par rapport au fonctionnement, vraiment la nécessité de transférer ces 90 % ?

**Mme OUCHENE, CGT-FO :** C'est surtout pour supprimer les lignes « report à nouveau ». Le faire partiellement n'a pas d'intérêt pour vous proposer une résolution. L'idée est vraiment que ces lignes n'existent plus et que l'on n'ait plus qu'à vous présenter, lors des prochaines situations ou des bilans, le résultat des œuvres sociales et le résultat du fonctionnement. Ainsi, vous n'aurez plus à vous demander à chaque fois ce qu'est le report à nouveau et de quoi on parle. Il s'agit de le faire une bonne fois pour toutes ou pas du tout, si vous ne le souhaitez pas.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Est-ce qu'il y avait d'autres questions ? On va procéder au vote de la résolution.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** La CFDT est favorable à la résolution. Cependant, nous regrettons que dans la rédaction de celle-ci, le motif lié au lissage n'ait pas été mentionné pour que la lecture soit linaire et que ça ne fasse pas des reports ad vitam aeternam . Merci beaucoup.

**M. ROUCHAUD, CFTC :** Cette résolution, la CFTC n'y est pas favorable. C'est un vote contre.

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

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Une résolution qui est prise à la majorité des voix. Merci beaucoup.

Je vous propose de passer au point suivant concernant le déploiement d'OSCARR au sein des centres de santé.

## Point 4 : Déploiement d'OSCARR au sein des centres de santé

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Nous accueillons Camille MICLOT pour vous présenter ce point.

**Mme MICLOT :** Bonjour tout le monde. Le point que je vous propose concerne le déploiement d'OSCARR au sein des centres de santé. Mon propos liminaire sera assez court. Je ne vous ferai pas l'affront de vous présenter l'outil OSCARR ni ses fonctionnalités, puisqu'en préparant cette note, j'ai appris qu'il était présent dans la Caisse depuis 2008.

La nouveauté, c'est qu'aujourd'hui, nous souhaiterions utiliser cet outil et les fonctionnalités dont il a fait preuve en termes de pilotage de l'activité sur les centres de santé, essentiellement pour renforcer ce pilotage opérationnel et stratégique de nos activités. L'activité des centres est plus complexe que l'idée que l'on s'en fait de simplement fournir des soins. Notamment, il s'agit, à travers ce pilotage affiné, d'être en mesure de bien prendre en considération un certain nombre de tâches moins visibles, particulièrement pour les équipes administratives et les assistantes dentaires, ainsi que les manipulateurs radio dans une moindre mesure. Toutes ces tâches de *back-office* représentent un temps de travail certain, mais que nous avons du mal à mesurer aujourd'hui, faute d'outils de pilotage.

Pour les professionnels de soins aujourd'hui, il s'agit aussi de prendre en considération la montée en puissance des actions d'aller vers et donc du temps agent que cela représente par rapport à l'activité de soins.

C'est finalement l'essentiel de l'architecture de la grille OSCARR que nous avons créée pour le centre, dans l'idée qu'au même titre que les autres activités de la Caisse, elle puisse faire office d'outil de contrôle de gestion et nous permettre d'avoir une meilleure visibilité sur les activités et le temps que doit y consacrer chacun des collaborateurs dans son poste.

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** Effectivement, le déploiement d'Oscarr dans les centres de santé soulève quelques questions, notamment quand on sait que cela va être transféré dans les UGECAM assez rapidement, a priori. On se demande si ce n'est pas plutôt pour comptabiliser aujourd'hui et si les UGECAM ne vous auraient pas demandé de voir un peu où vous en étiez par rapport à votre productivité, pour pouvoir comparer un centre de santé par rapport à un autre centre de santé ou des soins par rapport à d'autres soins.

Je voudrais avoir la confirmation qu'aujourd'hui, on est sur une mise en place d'OSCARR parce que, tout à coup, vous vous apercevez qu'il y a des activités invisibles, comme vous le dites. C'est un peu dommage, parce qu'elles sont connues depuis longtemps. Ce qui pose souci par rapport à OSCARR, c'est le temps qui sera nécessaire pour le compléter. Là, je me positionne par rapport à ce que l'on peut entendre parfois sur le fonctionnement des centres de santé, où l'on demande parfois à des agents de ne pas badger lorsqu'ils sont arrivés cinq minutes trop tôt, ou de débadger parce que leur temps de travail est terminé, même si l'activité n'est pas terminée.

Je voudrais quand même signaler qu'OSCARR prend du temps, et il va bien falloir que chaque intervenant dans la ligne de travail des centres de santé comprenne bien qu'il faudra le faire et que cela prend un peu de temps. On ne débadge pas pour traiter OSCARR. C'est une remarque en fonction de ce qui se passe actuellement.

La grille que vous nous avez transmise ne parle visiblement que de temps. Vous ne parlez pas de quantité, on est bien d'accord ? On est effectivement sur le temps passé, on n'analyse pas les consultations en termes de quantité. La grille qui nous a été adressée ne fait état que des activités, mais pas de la partie qui peut y avoir sur certaines activités pour comptabiliser.

Je suis donc un peu surprise de voir que jusqu'ici, on ne connaissait peut-être pas le temps passé par certaines personnes sur des petites activités annexes qui font aussi partie de leur activité. Je voudrais en savoir un peu plus, parce que je ne comprends pas trop. On ne parle que de temps, parce qu'on parle d'OSCARR en termes de temps. En quoi cela va-t-il être un plus pour vous et en quoi cela va-t-il vous aider à mieux piloter ?

On parle du temps passé par chaque agent sur son activité et de la production selon des unités de mesure définies. Ça, en revanche, on ne l'a pas. Ce ne sera donc pas que du temps puisqu'il y a aussi une production selon des unités de mesure définies. De quoi parle-t-on concrètement ?

On parle du fait qu'OSCARR permet la gestion des entrées et des soldes, donc il y aura un tableau synthétique reprenant les informations à destination des managers. Attention, encore une fois – on avait l'interrogation en 2008, mais je trouve que dans les centres de santé elle est un peu plus prégnante qu'ailleurs – il ne faut pas que cela devienne un outil de flicage. Et là, je pèse mes mots.

OSCARR permet une gestion des entrées et des soldes, donc est-ce qu'il y a une entrée et des soldes quelque part ? Est-on vraiment uniquement sur du temps ? Je ne vois pas bien à quoi ça peut servir.

L'élaboration d'un tableau prévisionnel du solde : on met des éléments qui serviront à l'outil de pilotage, mais finalement, on ne sait pas de quoi ça parle, un outil prévisionnel du solde. Du solde de quoi ? On n'a pas de chiffre.

La comptabilité analytique est particulière aux centres de santé. On parle d'alimentation automatique de la comptabilité analytique, mais est-ce qu'on est sur la même comptabilité analytique que nos administratifs et que l'on fait nous ou avez-vous un versant spécifique aux centres de santé ? Il s'agit tout de même d'activités particulières avec des professionnels de santé et non des salariés habituels.

La rubrique activité permet une saisie à la source. Comment les rubriques sont-elles créées, notamment pour les parties de soins ? Est-on plus sur du temps ou sur du nombre ? Est-ce que le temps correspond à deux ou trois personnes vues ? L'assistante dentaire va-t-elle donner le nombre de personnes qu'elle a vues, que le PS va donner le nombre de patients qu'il a vus et le temps passé ?

La rubrique supervision permet au manager de s'assurer de la cohérence des données et de piloter ses activités, donne la possibilité de gérer les entrées et les soldes. On parle encore d'entrées et de solde. Si nous ne parlons pas de la même chose, c'est embêtant. Que se passe-t-il si le manager considère que la cohérence n'est pas au rendez-vous ? On entend quand même des choses bizarres sur les centres de santé. Donc, encore une fois, la cohérence, qu'est-ce que ça veut dire concrètement quand on est dans un centre de santé et qu'on parle des soins ? Chez nous, on pourrait dire « je fais de la prestation, donc j'ai tant de prestations à faire », mais sur le soin, cela ne signifie pas grand-chose. Une personne peut prendre une heure quand une autre peut prendre un quart d'heure parce que les soins peuvent dégénérer.



Les états de restitution qui permettent l'historique des entrées et des soldes, le suivi des soldes, de quoi parle-t-on exactement ?

Quant au prévisionnel, un besoin éventuel en ressources, un tableau prévisionnel qui permet d'anticiper un besoin éventuel en ressources et permet de réaliser des prévisions d'activité. Quelle est la plus-value concrète par rapport à votre planning avec les personnes qui sont présentes pour apporter des soins ?

La partie concernant la modification des saisies par l'agent, est-ce qu'on est bien d'accord que cela doit arriver extrêmement rarement ? L'agent doit être informé des modifications, surtout au début, quand ce sera mis en place, s'il s'agit d'erreur quand on ne maîtrise pas l'outil et ce qui doit être mis dedans. Il faudrait que ce soit réalisé en concertation et non par un responsable sans en informer l'agent.

Le manager n'a accès qu'aux saisies des agents de son service. Comment cela va-t-il se passer quand on sait que vous avez des assistantes dentaires qui sont a priori affectées au centre de santé de Choisy, mais qui travaillent sur Saint-Maur ? Est-ce bien délimité sur OSCARR que l'assistante dentaire travaille une fois sur Saint-Maur et une fois sur leur centre de santé habituel ? Je ne l'ai pas vu non plus. Je sais qu'elles passent régulièrement, et encore plus maintenant. Ce sera tout pour moi dans un premier temps.

**Mme LEBERNADY, CFTC :** (inaudible 1 :01 :19 – audio 1) Connaissant l'ambiance générale des centres de santé, cela ne va-t-il pas créer des tensions qui ne sont pas nécessaires ? On essaie de faire des choses, autant pour le responsable que pour les agents. Une appropriation d'OSCARR maintenant, je ne trouve pas cela très judicieux. Sinon, il faut vraiment qu'ils comprennent, avec une communication particulière et surtout un accompagnement particulier tant pour le côté managérial que pour le côté des agents afin que cela ne crée pas de tensions supplémentaires.

On parle d'OSCARR en termes de temps, mais il y a aussi la production. Qui dit production, dit nombre de consultations et de soins, ce qui équivaut à un budget. Est-ce pour connaître les activités qui rapportent et celles qui ne rapportent pas en prévision d'une éventuelle fermeture du CMS ?

J'aimerais avoir des réponses à ces questions et connaître comment l'annoncer afin qu'il n'y ait pas de déformations de l'information ou une mauvaise perception de ce logiciel.

Quand vous parlez en page 2 des managers, parlez-vous des responsables de services ? Comme à chaque démarrage, les gens ont du mal à mettre leur activité dans la bonne case. Comment cela sera-t-il perçu ? Est-ce que ça donnera lieu à des entretiens ? L'avez-vous pris en compte ? Allez-vous accompagner autant les agents que le responsable de service ? Je m'interroge fortement, d'autant plus que tout le monde entend bien parler des situations problématiques des CMS. Je ne comprends pas le pourquoi du comment. J'aimerais avoir une réponse claire et connaître le devenir de chacun.

**Mme DOUIS, CFTC :** Pourquoi les agents des CMS ne remplissaient-ils pas OSCARR auparavant ? Y a-t-il d'autres services concernés par l'absence de saisie dans OSCARR ?

**M. ROUCHAUD, CFTC :** Lorsqu'on a parlé de la reprise des CMS par l'UGECAM, les informations étaient un peu floues. Avez-vous des précisions plus claires aujourd'hui ? Avez-vous d'autres informations quant à la future reprise des CMS par l'UGECAM ? Merci.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Concernant les modalités d'accompagnement, pour ce qui est des agents, je trouve que c'est très léger. Il y a une simple réunion de présentation de l'outil qui est prévue pour eux lors d'une réunion de service le 27 novembre, alors que pour les responsables, il y a une séance d'information, un accompagnement pour le contrôle de la gestion et il est prévu aussi que tout cela puisse leur permettre un objectif d'exploitation des données et un suivi de la production.

On va appuyer énormément sur les modalités d'accompagnement pour les responsables, ce qui est nécessaire, effectivement, au niveau des cadres. Mais au niveau des agents, s'ils ne l'ont jamais fait auparavant, cela ne va peut-être pas être aussi intuitif que de leur faire une simple présentation en réunion de service. J'aimerais savoir si vous y avez réfléchi. Merci.

**Mme GUELAI, CFTC :** Je voulais savoir qui devra remplir OSCARR dans les CMS. Est-ce que tout le monde sera concerné ou pas ?

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** En effet, nous sommes dans un contexte assez particulier. Je rejoins la demande de Monsieur ROUCHAUD concernant le projet de cession au Groupe UGECAM des centres de santé. Vous allez donc annoncer que vous demanderez aux agents de saisir leur activité sur OSCARR. C'est assez préoccupant. Nous savons que l'an dernier, vous aviez fait un audit. Je me demande si nous avons eu une restitution complète de cet audit. Je me souviens que vous étiez déçu du résultat, en tout cas. Il faut savoir que c'est dans la COG, le groupe UGECAM. Ils recherchent de l'affluence et de la rentabilité. Le problème est que je ne sais pas si l'affluence et la rentabilité sont au beau fixe actuellement. J'aimerais des précisions à ce sujet.

OSCARR est contraignant. Il faut constamment noter, soit au fil de l'eau en réalisant la manipulation à chaque fois, soit a posteriori pour certains agents, auquel cas il faut noter les heures et calculer à la fin de la journée. C'est pénible et contraignant.

J'aimerais aussi avoir des nouvelles, car nous savons qu'à côté du centre de Choisy-le-Roi, il y a un nouveau centre de santé flambant neuf. J'aimerais savoir si cela a un impact sur le nôtre.

Concernant Saint-Maur, cela fait longtemps que nous n'avons pas de nouvelles du projet de déménagement. C'est une autre question.

Ensuite, sur les agents concernés, il y a quelque chose que je ne comprends pas. Où sont les médecins et les dentistes ? Pourquoi les sages-femmes sont-elles concernées et pas les dentistes ? J'aimerais comprendre.

Pour l'activité « réunion de service », seul le management semble avoir cette activité. Cela signifie-t-il que les autres agents n'ont jamais de réunions de service ? A priori, je pense que nous avons tous des réunions de service dans OSCARR. Moi, dans « activités communes », j'ai « formation », mais pas « réunion de service » dans le tableau en page 3.

(passage inaudible)

Enfin, je m'interroge sur les effectifs en bas de la page trois. Il serait bien d'avoir tous les effectifs totaux, car je ne vois pas les médecins. Comment se fait-il qu'il y ait cinq secrétaires médicales à Choisy-le-Roi et une seule à Saint-Maur ? C'est tout pour le moment.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Je vous propose de faire une première série de réponses pour éviter aussi les redondances.

**M. ARNAUD, Direction :** Je vais prendre les réponses un peu génériques. Je vais vous faire un petit point sur l'état d'avancement du projet Convergence, puisque plusieurs d'entre vous ont posé la question. Après, on rentrera dans le détail des différentes questions.

Sur l'audit, on avait bien restitué, on peut retrouver l'AP. Effectivement, c'était assez décevant au regard de la mobilisation. Ça donnait une comparaison un peu large que nous vous avions restituée. Les travaux se sont poursuivis avec l'UGECAM sur la construction d'un projet de santé sur les deux centres, dont on a pu aussi discuter dans cette instance. Ce projet a été soumis à la Caisse nationale à plusieurs reprises, puisqu'on a des rendez-vous tous les six mois environ avec la Caisse nationale, le groupe UGECAM, la DNGU, l'UGECAM Île-de-France et nous-mêmes, pour faire le point sur l'avancée des travaux et sur la trajectoire. Nous n'avons pas une exigence de rentabilité, mais on a une exigence de tendre vers l'équilibre financier. Très clairement, le modèle centre de santé 100 % déficitaire n'a plus cours, parce que l'UGECAM ne peut pas être financé comme on l'était de manière indistincte par l'ASS.

On a construit des projets de santé en respectant aussi les spécificités des centres, mais avec l'optique de redresser l'équilibre. Sur Saint-Maur, c'est tout à fait faisable. C'est moins le cas sur Choisy, mais cela tombe bien, parce que sur Choisy, on a l'engagement d'une collectivité qui, pour le coup peut venir compenser structurellement le déséquilibre. C'est un élément qui est pris en compte dans le projet qui a été soumis à la CNAM. On a la confirmation de l'engagement de la mairie de venir combler le déficit. C'est un élément qui est intégré.

Tout cela pour vous dire que oui, il faut que l'on travaille sur le fait de solvabiliser cette activité, parce qu'elle ne peut pas être structurellement déficitaire à long terme, sauf engagement de la mairie de venir le combler, ce qui est le cas à Choisy, mais ce qui n'est plus le cas à Saint-Maur. Il faut que l'on vise l'équilibre financier.

De ce fait, la date qui est aujourd'hui ciblée sur le transfert, c'est le 1er janvier 2026, sachant qu'il y a des discussions sur ce calendrier pour savoir si l'on transfère les deux ensemble ou pas. Sur le plan informatique, cela pose aussi des questions au regard des premières intégrations qui ont eu lieu. La première intégration a été faite sur le centre de santé de Versailles et il s'avère que c'est quand même très lourd en termes d'intégration et d'accrochage informatique. Il y a des interrogations, aujourd'hui, qui portent surtout sur la capacité à interfacer les systèmes d'information et qui posent des questions un peu sur le timing, mais on va être autour de cette date du 1er janvier 2026.

Dernier élément un peu général avant de revenir un peu sur le sujet de la consultation, qui est le projet de déménagement de Saint-Maur. Il n'y a plus de projet de déménagement à Saint-Maur, on vous l'avait dit déjà depuis un moment. La mairie a renoncé à ce projet et a prolongé pour cinq ans le bail de Saint-Maur. Après, on compte le fait que l'on devrait changer de destinataire de la convention au moment du transfert. À l'occasion de ce renouvellement de bail, vous vous rappelez qu'ils ont arrêté de subventionner l'activité. Avant, il y avait une double condition qui était 60 % du déficit dans la limite de 80 000 euros. Cette subvention-là a disparu. Aujourd'hui, tout déficit est compensé à 100 % par l'ASS.

Je te laisse peut-être continuer, Camille, sur les autres sujets et questions.

**Mme MICLOT :** Concernant le point qui nous occupe aujourd'hui sur OSCARR : pourquoi ne le remplissaient-ils pas avant ? C'est une question que je me suis posée également en arrivant.

On sait que c'est une activité annexe qui prend du temps, puisqu'on le remplit tous. C'est une activité qui peut s'avérer un peu fastidieuse, c'est pourquoi on a essayé de réduire au minimum le nombre de thématiques.

Pour autant, je voudrais revenir sur les interrogations, notamment de Madame PERRIOT LEFUR, sur les éléments de production. Pour préciser mon propos, il s'agit déjà d'exclure le soin de cette analyse, pour la simple et bonne raison que les éléments de production de soins sont dans l'outil logiciel métier. Nous savons exactement le nombre de consultations que nous faisons, les actes qui s'y rapportent, la facturation qui s'y rapporte, le chiffre d'affaires qui s'y rapporte et si l'activité est rentable ou pas. Je ne le saurai pas par OSCARR. Je le sais déjà par l'outil DESMOS.

Ce qui m'intéresse sur les éléments de production, ce sont toutes ces activités annexes qui, aujourd'hui, passent sous les radars. Ce n'est pas non plus en faveur des agents, puisqu'en l'absence de mesures, il est compliqué de valoriser ce temps en termes de tâches et en termes de volumétrie. C'est pour cela que nous avons mis en place des mesures qui sont dans le tableau mis à votre disposition. C'est le cas, par exemple, sur le traitement des rejets. Nous avons un nombre de rejets traités. Nous sommes sur des mesures de type production qui se rapprochent de ce que peuvent faire d'autres agents au sein de la Caisse, ou le nombre de personnes contactées ou le nombre de devis réalisés. Nous avons des indicateurs de mesures de production sur ces tâches qui, effectivement, aujourd'hui, sont peu lisibles. Elles sont absolument indispensables à l'activité de soins qui est, elle, gérée dans le logiciel métier, mais pour autant, nous n'avons pas les moyens de les mesurer.

Je voulais lever cette première interrogation. Cela ne concerne pas le soin. Les agents concernés sont tous les agents qui sont aujourd'hui chez nous en effectif concerné par la CCN. Les praticiens vacataires ne le sont pas. Eux se consacrent entièrement aux soins et leur activité est déjà très normée par la facturation des heures. Cela nous permettra de commencer un début de comptabilité analytique sur ces activités, parce qu'aujourd'hui, c'est un outil dont on ne dispose pas sur les soins.

Vous parliez de mutualisation. On a fait en sorte que cette grille soit la même pour les deux centres. On est sur des activités similaires sur les deux centres. On est sur du déclaratif de l'agent. Quel que soit le site où il travaille, il doit être en mesure de le remplir sans difficulté.

Vous attiriez mon attention sur l'accompagnement. Il est évident – et on le sait parce qu'on l'a fait à l'époque sur OSCARR et on le fait sur de nombreux outils au sein de la Caisse – qu'il y a une nécessité d'accompagnement à la montée en charge, que ce n'est pas forcément une évidence pour tout le monde, qu'il y aura des erreurs, des incompréhensions au départ. L'enjeu de bien former les *managers*, c'est de les former aussi à faire cet accompagnement et à bien comprendre où les difficultés peuvent se rencontrer, soit dans l'alimentation quotidienne, soit dans la bonne compréhension de la cartographie, pour que cela reflète correctement la réalité et que l'on puisse en faire usage à bon escient. Je reviens notamment sur toutes ces activités de *back-office* ou secrétariat qu'il est important de mesurer.

Je pense qu'il faut aussi se dire que c'est un outil nouveau pour les agents des centres, certes, mais ce n'est pas un outil nouveau du tout pour la Caisse. Si la quasi-totalité des agents de la Caisse – dont vous et moi faisons partie – ont réussi à s'acclimater à cette tâche récurrente, il n'y a pas de raison que ces équipes, en étant bien accompagnées, aient des difficultés

particulières à se l'approprier également. Je n'en doute pas et je serai particulièrement vigilante avec Madame DJELLAL, qui est particulièrement coutumière au fait d'accompagner ses équipes sur des outils, à ce que cela se passe bien.

Voilà, globalement, sur les réponses que je voulais vous apporter. Certaines interrogations se recoupaient. J'espère que j'ai répondu.

Vous avez un responsable par centre et la supervision sera aussi possible par la responsable de service.

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** Il y a des assistantes dentaires qui ont aujourd'hui un responsable de service, et qui sont affectées officiellement à un centre de santé – Choisy ou Saint-Maur, peu importe – et donc ont un responsable direct qui va avoir la main sur cette cartographie et sur les anomalies et sur les incohérences éventuelles. Sauf qu'elles font beaucoup de navettes, et pour certaines, ce sont des journées entières.

Je suis à Choisy, je vais donc travailler deux jours à Saint-Maur pour une raison ou pour une autre – habituelle maintenant – et finalement, je remplis OSCARR parce que je suis pressée, un peu en mode difficile. Qui va s'apercevoir finalement qu'il y a une incohérence ? Cela ne peut être que le responsable de Saint-Maur, éventuellement, qui s'apercevrait qu'il y aurait une incohérence par rapport à ce que la personne a effectué, puisque c'est aussi par rapport à ce que l'on peut faire, à ce que l'on peut être sur place, etc. Ce n'est pas la responsable de Choisy qui pourrait comprendre l'incohérence par rapport à l'activité réellement effectuée.

Est-ce que les deux responsables auront la main ou est-ce qu'il y a une responsable globale qui pourra faire la responsable des deux sites, qui fera les éventuelles modifications ou qui discutera directement sur les incohérences ?

**Mme MICLOT :** On reste sur du déclaratif de l'agent et chaque responsable de centre a ses agents. Quand un agent est en mutualisation, s'il y a une éventuelle interrogation, ils peuvent échanger entre eux, mais il n'est pas question de revenir ou d'intervenir sur les agents de son collègue. Si jamais il devait y avoir une interrogation, une incohérence, cela pourrait se régler par la responsable de service.

Les mutualisations ne sont pas quotidiennes ni hebdomadaires. Elles ont vocation à se réduire dans le temps dès lors que – et je réponds au passage à la question de Monsieur GIAMBIAGGI, je crois – on a toujours deux postes non pourvus sur le secrétariat médical à Saint-Maur, sachant que l'équipe est plus importante à Choisy puisqu'elle a été calibrée en fonction des ETP de professionnels de santé.

**Mme LEBERNADY, CFTC :** Dans les explications données depuis le démarrage, peut-être que vous avez répondu et que je n'ai pas très bien compris. En tout cas, je n'ai pas la réponse, ou je ne l'ai pas comprise, concernant le pourquoi d'OSCARR maintenant et pourquoi pas avant.

Sur la page 1 : « Il permet en outre l'élaboration d'un tableau prévisionnel du solde en fonction du présentisme, de la production et des entrées. » Si tout le monde ne fait pas OSCARR, j'ai du mal à voir comment on gérerait l'absentéisme ou le présentisme.

Quel est le rôle de Madame DJELLAL ? Elle est responsable de service, mais que va-t-elle apporter de plus dans ce déploiement d'OSCARR ? Je n'arrive pas à voir.

Du coup, les CMS, les garde-t-on ou non ? D'après ce que j'ai pu comprendre, le CMS de Saint-Maur, à l'heure actuelle, il y a des chances qu'on le garde, mais Choisy, avec les aménagements de cette ville, il risque de... C'est ce que j'ai compris. Peut-être que je me trompe. Pouvez-vous juste me préciser ou me donner l'information ?

**M. MARQUES, CGT-FO :** Vous avez évoqué le fait de réduire au minimum les thématiques dans OSCARR, les rubriques, pour ne pas alourdir la charge administrative des agents concernés au moment où ils remplissent OSCARR. Je n'ai qu'une idée très vague de la polyactivité de ces personnes et du nombre de thématiques que cela peut engendrer, le nombre de rubriques que ça peut engendrer dans OSCARR. Si vous réduisez ça au minimum, la question que je me pose est : en quoi cela sert-il votre pilotage ? Concrètement, si vous regroupez tout sous une seule et même thématique, finalement, les tâches détaillées seront à nouveau invisibilisées, comme on l'a déjà évoqué.

Loin de moi l'idée de vous inciter à créer des dizaines et des dizaines de rubriques, parce que les agents, d'une manière générale, d'après l'expérience qu'on en a, n'apprécient pas forcément de mettre 30 minutes à remplir OSCARR dans la journée. Je m'interrogeais là-dessus : en quoi votre pilotage sert-il, vu qu'a priori, vous avez l'air de vouloir faire quelque chose au niveau de la portion congrue ?

**Mme MICLOT :** Je suis obligée de me répéter sur pourquoi pas avant : je ne sais pas. En prenant ces centres, j'ai constaté que les agents ne remplissaient pas OSCARR. Peut-être que l'on a considéré longtemps que les activités de soins ne le nécessitaient pas non plus. Peut-être que nous n'avions pas, pendant longtemps, la nécessité de regarder avec un peu plus d'acuité l'ensemble des activités qui concouraient à faire fonctionner les centres.

Aujourd'hui, UGECAM ou pas UGECAM, le sujet reste : comment on pilote mieux l'activité, comment on prend mieux en considération les activités annexes qui ne sont pas si annexes que ça, quand on se rend compte que ça prend un certain temps de travail pour les agents, comment on valorise aussi ces activités-là ?

Effectivement, Monsieur MARQUES, l'équilibre était ténu, mais on a essayé de faire au mieux là-dessus. J'aurais voulu avoir un certain nombre de précisions, tout en me disant – moi-même remplissant OSCARR – « je ne vais pas créer des rubriques et des sous-rubriques, c'est un temps de travail, ce n'est pas efficace ».

Sur le secrétariat médical, aujourd'hui, les outils de pilotage que j'ai eus en arrivant, c'est : un secrétaire médical, c'est X ETP dédié au secrétariat médical. Sauf que le secrétariat médical, ce n'est pas juste l'accueil du patient ou la création du dossier ou la facturation. C'est tout ça, mais c'est aussi la création des créances et des dettes, ce sont les opérations de caisse, ce sont les traitements de rejets, ce sont les relances téléphoniques. Pour tout ça, il n'est pas incongru de se dire qu'en termes de supervision et de pilotage, on peut savoir combien de temps cela prend. Est-ce que cela tient dans un ETP ? Quelle part cela prend-il par rapport à l'activité d'accueil ? Tous ces indicateurs nous permettent aussi de piloter l'activité, de savoir quelles activités on priorise. Est-ce que ce temps de travail dédié au rejet est suffisant ou est-ce que l'équipe est en difficulté parce qu'il y a du solde qui se crée ?

Tout cela doit être quantifié à un moment donné et OSCARR n'est qu'un outil parmi d'autres de quantification de ces éléments de pilotage opérationnel. Il faut ne pas lui donner plus d'importance qu'il en a. Il est utile, il a prouvé son efficacité pour créer une logique de comptabilité analytique dans les caisses et il n'y a pas de raison que ce ne soit pas le cas dans les centres. Cela reste un outil parmi d'autres qui va nous donner des indications importantes, à condition d'être bien approprié par les équipes, et il n'y a pas de raison dès lors que l'accompagnement sera bienveillant et constructif.

**M. ARNAUD, Direction :** Pour compléter, vous aurez bien compris que le fait de préparer ce transfert nous amène aujourd'hui à regarder de manière beaucoup plus précise l'activité et à travailler sur l'optimisation pour pouvoir tenir la feuille de route sur laquelle on s'est engagé avec la CNAM, avec l'UGECAM. Dès qu'on le peut, on essaie d'optimiser le fonctionnement. C'est pour cela que cela revient à ce moment-là. C'est parce que l'on réinvestit de manière beaucoup plus fine cette activité que l'on veut déployer cet outil-là.

Pour répondre à votre question, Madame LEBERNADY, aujourd'hui, les centres ne sont pas en risque parce qu'on a rencontré les mairies, parce que sur les conventions, on a eu un certain nombre de garanties. Cela ne veut pas dire qu'on ne doit pas être vigilant sur l'évolution des résultats financiers des deux sites, parce que sur Choisy, notamment, c'est la mairie qui compense. On ne peut pas à Choisy imaginer aligner des déficits très importants sur plusieurs années, parce que la collectivité, au vu du contexte actuel, pourrait, à un moment donné, se dire « je ne peux plus financer ». Très clairement, on a une obligation de travailler à réduire autant que possible ce déficit. Ils sont parfaitement conscients qu'au regard de la situation géographique, au regard des suggestions, on ne sera jamais à l'équilibre financier. C'est quelque chose qui est partagé. Par contre, il faut que l'on soit en mesure de travailler pour réduire les déficits.

**M. MARQUES, CGT-FO :** Une question pratico-pratique : les UGECAM utilisent-ils OSCARR ?

**Mme MICLOT :** Non.

**M. MARQUES, CGT-FO :** Donc les agents, pendant un an, vont utiliser OSCARR et après, ils arrêtent.

**Mme DOUIS, CFTC :** Je n'ai pas eu la réponse à ma question : « Est-ce qu'il y a d'autres services qui ne saisissent pas OSCARR ? »

**Mme MICLOT :** Les centres de santé et les PMI étaient un peu en décalage avec le reste de la Caisse et on essaie progressivement de revenir à une situation normale. Les PMI, comme vous l'avez vu en CSE en août, ont démarré les pointages sur Chronotime. On a pris le parti de bien les accompagner sur ces changements avant d'anticiper un autre déploiement d'outils, d'autant que, pour ce qui les concerne, il existe moins d'activités de production et de *back office*. Leurs activités sont très clairement suivies par leur outil métier, donc le besoin est complètement différent, mais c'est, à ma connaissance, la seule exception qui reste encore au sein de la Caisse.

Monsieur GIAMBIAGGI avait posé la question de l'impact du nouveau centre tout neuf à Choisy-le-Roi. Il est un peu compliqué d'identifier exactement le mal que cela a pu faire à notre chiffre d'affaires, puisque parallèlement, on a eu une panne de notre mammographe qui a réduit notre possibilité d'action, en ayant pendant quelque temps l'impossibilité de faire des

mammographies. C'était une mauvaise nouvelle, parce que cela supposait que les patients se tournent plutôt vers le centre privé.

Après, il s'avère qu'on a un certain nombre de patients qui y sont allés pour l'attrait de la nouveauté, puis qui ont reçu les factures et qui sont revenus puisque ce centre est en dépassement d'honoraires. Même si, sur le volet de l'imagerie médicale, notamment l'IRM, ils proposent des actes techniques plus larges que les nôtres, il s'avère que la patientèle revient vers nous pour ce qui concerne notre périmètre d'activité, déçue de l'offre, du côté « abattage » pour avoir eu des retours patients, puisque nous sommes sur un centre qui fait du chiffre, sur l'abattage et sur les tarifs pratiqués.

**M. MARQUES, CGT-FO :** Excusez-moi si je pose une question déjà posée. J'ai dû m'absenter, donc je n'ai pas tout suivi. Concrètement, la question qui se pose, à mon sens, c'est le devenir des agents. On parle d'optimisation, d'examen de leur activité au travers d'OSCARR, de réduction des déficits, de retour à l'équilibre financier. Concrètement, si effectivement, au travers des études que vous allez probablement faire, liées à vos obligations pour le transfert, vous constatez qu'à tel endroit, il y a peut-être un ETP en trop, réduire la masse salariale est un facteur de retour à l'équilibre, on le sait bien. Que ferez-vous à ce moment-là ? Allez-vous concrètement vous séparer de certains agents ou leur proposer quelque chose, en tout cas une sortie de l'entreprise ?

**M. ARNAUD, Direction :** On n'est pas dans cette politique à la CPAM du Val-de-Marne. Vous voyez, par exemple, on a des manipulateurs radio. Si demain on n'arrive plus à recruter de radiologues, la question se posera de cette activité. Pour autant, on n'est pas dans du licenciement économique ou des choses comme ça. On est plutôt dans le non-remplacement de départs. Si la personne part sur une activité qui était « moins rentable » qu'une autre, on ne va pas la remplacer. C'est plutôt à l'occasion de départs naturels que l'on opère des non-remplacements.

**Mme MICLOT :** Il y a la logique inverse, Monsieur MARQUES. Ce qui améliore aussi la situation financière du centre, c'est une bonne solvabilité des factures et donc un traitement efficace des rejets, des créances, des relances vis-à-vis des patients, mais surtout des AMO et des AMC. Gagner en productivité et en efficacité sur ces éléments-là est également un facteur d'efficacité financière. Ma logique aujourd'hui est plutôt à travers ces divers éléments qui vont concourir à une mesure de la production, du temps de production sur toutes ces tâches de *back-office*, en contribuant à des actions d'amélioration du recouvrement financier. Peut-être qu'au contraire, cela nous montrera que cela demande un renforcement de l'équipe si l'on veut améliorer sensiblement ce sujet-là. Ce n'est pas forcément dans le sens d'une réduction des effectifs.

La question se posera aussi de savoir si l'on a les effectifs suffisants et bien répartis si toute cette tâche d'ordre comptable s'avère trop importante. Cela marche dans les deux sens.

**M. MARQUES, CGT-FO :** En l'occurrence, je ne suis pas convaincu que vous ayez besoin d'OSCARR pour cela. Si vous savez qu'il y a un déficit dans le recouvrement, concrètement faire rentrer de l'argent, ce qui permettrait aux centres de retrouver une situation plus saine, je ne vois pas ce qui vous empêche d'attribuer au sein de la Caisse des gens dont c'est éventuellement la spécialité et qui pourraient travailler sur ce sujet.



**Mme MICLOT :** Il n'y a pas les effectifs au sein de la Caisse pour cela. Les effectifs sont au secrétariat médical des centres, c'est leur métier et j'ai besoin de comptabiliser le temps qu'elles y passent et de le rapporter à l'ensemble de leurs activités. J'ai besoin de piloter cette activité de secrétariat qui a divers aspects et dont certains sont transparents aujourd'hui, ce qui est problématique.

Je sais que l'activité d'accueil des patients correspond aux horaires d'ouverture du centre, mais le reste a besoin d'être mesuré aussi en temps de travail, ce que je ne sais pas aujourd'hui.

**M. ARNAUD, Direction :** On reviendra sur ces éléments, sur les centres, etc. C'est vrai qu'il y a cette consultation sur ce point-là, mais on vous tiendra informés dès qu'on aura davantage de nouvelles sur le projet Convergence.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Comme je pense qu'on a fait le tour de vos questions, je vous propose de passer au recueil de vos avis.

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** Pour la CFDT, compte tenu des éléments que nous avons aujourd'hui, ce sera un vote contre.

**Mme DOUIS, CFTC :** La CFTC ne comprend pas l'intérêt de ce déploiement quand on sait que dans les mois à venir, il va y avoir un changement de gestion des CMS. Cependant, nous relevons le point positif, car cela amène vers l'équité de tous les salariés. La CFTC prend acte.

**M. MARQUES, CGT-FO :** À notre sens, le projet, tel qu'il est présenté et tel que nous le percevons, introduit des risques de déshumanisation du travail, de surveillance excessive et de décisions de gestion uniquement fondées sur des critères quantitatifs. Plutôt que d'améliorer la qualité de service, cet outil risque de détourner les agents de leur mission principale et d'entraîner une dégradation. L'obligation de saisir quotidiennement leurs activités risque d'alourdir la charge administrative des agents, temps qu'ils pourraient consacrer à des activités plus utiles.

Quant au plan de retour à l'équilibre financier, bien que l'objectif soit d'optimiser les ressources et d'atteindre cet équilibre financier, si celui-ci n'est pas atteint lors du transfert, cela se traduira nécessairement par des réductions d'effectifs ou même la fermeture de centres jugés non rentables.

En ce qui concerne le projet OSCARR, c'est un avis défavorable.

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

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Je me permets de souligner le fait qu'il neige beaucoup. Hier, un millimètre était prévu, mais il neige vraiment beaucoup.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Ça commence à tenir. Je vous confirme que la situation – nous l'avons suivie aussi – est évolutive au niveau du bulletin météo. Les chutes de neige ont été avancées dans le temps : elles étaient d'abord prévues en soirée, puis l'après-midi, et maintenant à partir de 11 heures, donc cela avance. Par contre, il est prévu qu'elles s'arrêtent. Le nuage passe.

Nous sommes en train de préparer un message qui va partir prochainement.

Je vous propose de passer au point suivant concernant le déploiement de la matrice des pièces justificatives. Nous accueillons pour ce faire Lisa CEGLIE.

## Point 5 : Déploiement de la matrice des pièces justificatives

**Mme CEGLIE :** Bonjour à tous. Le point pour ce matin est la présentation du déploiement de la matrice des pièces justificatives. Cette note a pour objet de vous présenter la généralisation de l'usage de cette matrice et la supervision qui en découlera.

Le premier point important concerne le contexte général de cet outil, cette fameuse matrice, qui s'inscrit dans le cadre de la mission déléguée 37. Cette mission avait pour vocation de se pencher sur les modalités de simplification des relations entre les usagers et le service public, notamment en mettant en œuvre le principe « dites-le-nous une fois ». La mission déléguée a pointé l'enjeu autour de la sollicitation à bon escient des pièces justificatives auprès des assurés.

Dans ce cadre, les travaux avaient deux objectifs : limiter les sollicitations indues auprès des assurés et favoriser l'harmonisation des pratiques entre les organismes, afin de permettre une égalité de traitement entre les assurés, quelle que soit leur caisse de rattachement.

La mission déléguée a d'abord élaboré un diagnostic de toutes les sources documentaires existantes pour permettre aux collaborateurs de s'approprier la réglementation applicable. Elle a établi la difficulté de jongler entre ces différentes sources et avait pour projet d'établir une base de ressources unique. Sans aboutir à cette base unique, un outil pratique a été mis en place : la matrice des pièces justificatives.

Cette matrice est mise à disposition en annexe 1, sous format Excel. Elle a été généralisée avec la publication de la LRDDO 72/2024, parue à la fin de l'été, qui accompagne la création d'une matrice pour les processus IJ, GDB, AME et invalidité. L'idée est d'étendre ce dispositif à tous les processus pour lesquels il y aurait un enjeu en termes de pièces justificatives à réclamer.

Concernant le livrable opérationnel, quatre processus sont actuellement concernés par cette matrice, mais l'objectif est de la déployer au maximum sur l'ensemble des processus. Ces matrices sont disponibles dans le portail des applications informatiques et dans les scripts utilisés par le *front office*. Cette disponibilité a d'abord été expérimentale, en amont de la publication de la LR, datant d'environ mai 2024.

Dans le détail, la matrice des IJ comporte cinq sous-matrices correspondant aux cinq risques du processus IJ : maladie, maternité, paternité, adoption et ATMP. Toutes les matrices suivent la même présentation. L'agent utilisateur de la matrice doit qualifier la situation professionnelle de l'usager dont il étudie le dossier et préciser les éventuelles spécificités liées au dossier de l'assuré. On vous a reporté de manière non exhaustive les situations en question : la situation professionnelle classique – un salarié avec un employeur unique – quelqu'un qui aurait plusieurs employeurs, etc., et des situations particulières comme un usager qui aurait bénéficié d'une cure thermale.

À partir de cette sélection, l'outil fournit une série de résultats présentés de manière uniforme : le rappel réglementaire générique, les conditions d'ouverture de droits et le calcul de l'IJ, les

points d'attention spécifiques, les vérifications préalables à opérer dans les applicatifs, les pièces justificatives pour le paiement et les pièces liées à la situation particulière sélectionnée.

Il est important de noter que cet outil ne se limite pas aux pièces justificatives, mais fournit également tous les rappels nécessaires au bon traitement du dossier.

La matrice de la C2S suit la même présentation, avec une seule matrice. L'utilisateur doit qualifier la situation de l'assuré et les éventuelles spécificités du dossier, avec des spécificités différentes de celles d'un dossier IJ, comme l'attribution classique hors travailleur indépendant, l'attribution pour un travailleur indépendant, etc., avec aussi des situations particulières spécifiques. Dans la même logique, vous avez la même présentation, puisque l'outil se veut didactique et pédagogique.

Il est important de préciser qu'outre le bénéfice pour les assurés – à savoir se voir réclamer le même type de pièces quel que soit l'agent en traitement du dossier – l'idée est aussi de disposer d'un outil pour les agents en interne, qui soit plutôt didactique, pédagogique et surtout qui sera mis en ligne de façon uniforme par la CNAM, directement avec une prise en main et pour justement lutter contre ce qu'avait pointé la mission déléguée, à savoir cette multiplicité de sources qui, parfois, faute d'actualisation, peuvent être d'une certaine façon contradictoires.

On voulait également faire un point sur l'accompagnement des utilisateurs ainsi que les modalités de supervision. Sur l'accompagnement des utilisateurs, comme on le disait, en étant une matrice unique opposable, l'idée est que cette matrice devienne le référentiel unique de récupération des pièces justificatives. C'est vraiment un outil qui est opposable à tous les services utilisateurs, que ce soient les services chargés de la relation client, les services chargés du traitement des prestations, les services chargés du contrôle et de la gestion du contentieux. Finalement, si une pièce est réclamée à tort, donc qui n'aurait pas été listée dans la matrice des pièces justificatives, on détectera une erreur métier. C'est vraiment dans cette logique qu'il faut aussi comprendre la matrice pour garantir son application, son uniformité.

Les services de l'accueil et de la PFS ont testé la matrice depuis leur intégration dans les scripts médiologiques depuis le mois de mai 2024, comme je le disais au préalable. Depuis la publication de la LR, une présentation a été faite aux principaux services utilisateurs de la matrice, que ce soit le PAD, les PEAS, les risques professionnels, le service contrôle des prestations, le contentieux général et également le service de la médiation. Cette première présentation, associée à la mise à disposition dans le portail des applications – si vous voulez tester, vous pouvez – nous fait dire qu'à ce stade, aucune difficulté d'appropriation n'a été constatée. C'est vraiment quelque chose d'assez intuitif. Finalement, la vraie difficulté va être de qualifier la situation professionnelle du dossier à traiter.

Ce qu'il est important de dire, c'est que c'est un outil dit « ouvert », c'est-à-dire que la CNAM se met à disposition du réseau pour faire remonter une proposition de simplification ou une pratique qui serait meilleure et qui serait davantage consensuelle que celle proposée dans la matrice. C'est vraiment comme ça que s'accompagne l'outil, et d'ailleurs, c'est spécifiquement indiqué dans la LR accompagnant l'outil.

Au niveau des modalités de supervision, si on veut que la matrice soit efficace, si on veut que le principe « dites-le-nous une fois » soit efficace, il faut que l'on puisse s'assurer que la matrice soit vraiment utilisée. La modalité de vérification, c'est la supervision. Pour le moment, on s'est dit que les présentations des outils auront lieu à compter du mois d'octobre ou du mois de

novembre, donc on laisse le temps à chacun de s'habituer à ce nouvel outil, donc on ne lancerait les travaux de supervision qu'à compter du mois de janvier.

L'idée est de s'appuyer à la fois sur les demandes de pièces qui ont été effectuées par courrier, par téléphone, ou via l'interface « complément de dossier », pour s'assurer que la demande de pièces est pertinente et surtout qu'on ne se retrouve pas – aujourd'hui, c'est le cas, on le voit avec les réclamations – avec des assurés qui, en fonction du service avec lequel ils ont interagi, peuvent se voir demander des pièces contradictoires. Il s'agit vraiment de résoudre cette problématique dans un objectif de qualité. Par ailleurs, ça paraît plutôt évident, mais l'idée, dans la supervision, est d'accompagner justement l'utilisation de la matrice et de procéder à tous les rappels nécessaires.

Concernant le calendrier :

- Au mois de mai 2024, comme je le disais, mise à disposition de la matrice dans les scripts médiologiques ;
- 25 septembre 2024, on a présenté la LR aux coordonnateurs pour les sensibiliser, puisqu'il y a vraiment un changement de culture qui est opéré avec cette matrice ;
- Octobre-novembre : présentation au service utilisateur ;
- 21 novembre : présentation au CSE ;
- Généralisation des consignes d'utilisation de la matrice et démarrage des services d'insertion à compter du mois de janvier 2025.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci, Lisa, je vous propose de passer aux questions.

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** C'est un outil qui peut être pertinent. Il serait bien que l'on harmonise les demandes, ce que l'on peut faire. Je me pose la question de l'article 3, particulièrement sur les modalités de supervision, parce que là, nous sommes dans un flou artistique. Vous nous parlez d'erreur métier qui pourra être détectée, mais dans quelle mesure le sera-t-elle ? Vous nous disiez que la supervision sera débutée au mois de janvier, sans pour autant nous expliquer le processus. Est-ce qu'il s'agit d'aller voir certaines personnes qui sont en difficulté ou certaines personnes dont vous pensez qu'elles ne vont pas très bien, mais sans en être sûr ? Est-ce aléatoire ? Est-ce que vous allez faire des petites supervisions de façon très aléatoire ? Dans ce cas, je pense que ça mériterait d'être vu. Cette partie de supervision qui n'apparaît pas dans ce document pose problème à la CFDT. En effet, quand on parle d'une erreur métier, ça implique une conséquence. Et une conséquence sur une erreur métier, il est important de voir comment vous la jugez, comment vous la traitez. Est-ce que c'est juste un petit rappel avec une formation qui va être faite derrière ? Est-ce qu'une erreur métier qui se répète, avec cette matrice qui va permettre de faire un conseil particulier, est-ce que ça peut générer autre chose ?

C'est une partie qui me gêne un peu par son manque de précision.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Pour compléter les interrogations de la CFDT, concernant la page 2, tout en haut, au niveau du déploiement, il y a quatre matrices qui vont être déployées : indemnité journalière, complément santé solidaire, aide médicale d'État et invalidité. Seules deux matrices sont déployées aujourd'hui pour les IJ et pour la C2S. Quand les deux autres seront-elles déployées et pourquoi, à l'heure actuelle, n'est-ce pas fait ? Ce serait bien que ce soit un peu tout fait en même temps parce que cela se fait étape par étape, alors que le but rappelé dans la lettre réseau est de permettre de façon homogène qu'aucune demande de

pièces justificatives, autres que celles listées dans les matrices nationales, ne puisse être effectuée en dehors des contrôles spécifiques liés à des situations d'études et d'investigation de la lutte contre la fraude. Quand tout sera-t-il déployé ?

**Mme LEBERNADY, CFTC :** Sur la page 4, pourrait-on avoir un retour de l'accueil de la PFS qui a déjà commencé à l'utiliser ? Qui va faire les supervisions pour savoir si cela a bien été utilisé ou pas ? Comment seront réalisés les rappels ? S'il y a un non-respect, au bout de combien de temps cela sera-t-il considéré comme une erreur ? Y aura-t-il vraiment une sanction ?

Dans certains services, ils aiment bien faire des petits bâtons. Passé un certain nombre de bâtons, on est convoqué. C'est triste, mais ça existe.

Si ça a déjà été un peu utilisé, pourquoi n'a-t-on pas eu l'information en amont ?

**M. ROUCHAUD, CFTC :** On comprend bien que le but est d'uniformiser les pratiques pour un meilleur service client. C'est la réponse officielle. Sauf qu'à force d'uniformiser, cela facilite quand même le terrain à d'éventuelles mutualisations. Que pouvez-vous répondre là-dessus ?

Qui a rédigé les réponses de la matrice ? C'est chaque expert de chaque CPAM. Chaque CPAM a délégué un expert parmi les neuf qui se sont mis d'accord sur les réponses officielles. Est-ce comme cela que ça s'est passé pour les réponses de la matrice ?

**M. MARQUES, CGT-FO :** Nous rejoignons les interrogations qui ont déjà été émises. Nous ne répéterons pas tout. On nous parle de sollicitations indues. J'aimerais savoir si vous avez des chiffres à ce sujet, sur les erreurs métiers et les sollicitations indues. Concrètement, on met en place ce genre de choses justement pour éviter cela, mais on ne connaît pas le taux éventuel de ces erreurs ni si ce sera vraiment rentable de mettre en place un outil comme celui-là.

Je ne vous cacherais pas que même si des erreurs sont possibles, cela me dérange un peu qu'il soit sous-entendu que mes collègues ne savent pas faire leur travail, car finalement, c'est à cela que ça revient. On demande des pièces dont on n'aurait pas besoin. J'aimerais bien savoir, si vous avez des détails à nous fournir là-dessus.

Les modalités de la supervision ont déjà été demandées. Comment vérifier que l'agent a bien utilisé l'outil ? C'est aussi quelque chose que j'aimerais savoir, car je ne comprends pas bien. Est-ce une obligation ? Moi, je suis technicien IJ. Est-ce que j'ai l'obligation d'ouvrir mon Excel tous les matins et pour chaque dossier ? Comment cela se passe-t-il ? Est-ce que je ne l'ouvre que quand j'en ai besoin ou quand je sens qu'il y a une carence ? Je n'ai pas la prétention de tout savoir. J'aimerais bien savoir un peu comment, concrètement, cela va se passer pour l'agent concerné, s'il vous plaît.

Je voudrais ajouter une petite remarque, si vous me le permettez. Je pense qu'on n'aurait pas besoin de ce genre d'outil si tous les gens étaient correctement formés.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Pourquoi cela s'appelle-t-il la mission déléguée 37 ? Est-ce la 37<sup>e</sup> ? La 38<sup>e</sup> est-elle en cours ? Écoutez, 37, c'est un bon chiffre. C'est pas mal. C'est correct.

Vous nous annoncez qu'il y a quatre matrices : IJ, C2S, Aide Médicale d'État et Invalidité. Évidemment, les deux dernières matrices, on ne va pas trop en avoir l'utilité dans la mesure où on a perdu ces activités. Je ne comprends pas sur quoi nous donnons notre avis aujourd'hui ? Sur IJ et C2S ou seulement IJ ? Là, on a l'exemple des IJ. D'ailleurs, ce n'est pas complet et

c'est très moche. Je suis sur l'annexe. Il n'y avait pas moyen de faire quelque chose de plus joli ? Franchement, entre nous, on est en 2024 et un truc Excel comme ça... En plus, la police est très mal choisie.

Si j'ai bien compris, ce serait d'une part un outil qui permet d'agréger tout ce qu'il faut savoir, parce que c'est vrai qu'on a des documents sur le réseau, on a des e-mails, on a Ameli, on a MEDIALOG. MEDIALOG+, c'est bien. Dans ces documents – et c'est dommage – on n'a qu'IJ maladie. Les « si besoin, voir le numéro PEMAL, 163, conditions d'ouverture de droit » est-ce que cela va être plus précis ? Au final, dans ce document, y aura-t-il vraiment tout sur tout ? Est-ce que ce sera vraiment mis à jour ? Est-ce que ce sera mis à jour au niveau national ? Je crois que c'est dit dans la note, je ne sais plus.

Je ne comprends pas. On est en train de donner notre avis sur le déploiement pour les IJ et la C2S ? Auquel cas, il serait bien d'avoir un peu plus d'éléments que ça, parce qu'on a juste un petit exemple d'un truc qui fait trois pages. J'imagine qu'être technicien IJ sur les IJ maladie, il faut quand même savoir un peu plus de choses que ça. Ça aurait été pas mal de nous montrer un petit peu l'outil – je ne sais pas si c'est possible –, nous montrer comment on envoie un courrier, comment on le renseigne. Cela rejoignait la question d'Edmond.

On est très embêté pour rendre un avis. Déjà, on ne sait pas quel est le périmètre de l'avis, et en plus, on n'a vraiment pas assez d'informations sur le logiciel, on ne vous voit pas l'utiliser, c'est embêtant.

Ensuite, en page 5, si j'ai bien compris, on pourra choisir, et ce sera toujours l'agent qui va choisir, s'il répond par courrier, par téléphone ou sur le compte Ameli. Est-ce qu'il y aura vraiment toute latitude laissée à l'agent dans le choix du canal de réponse ou de demande de pièces ?

Ensuite, « les rappels adéquats aux agents pour accompagner ce changement de pratique » ... Oui, c'est un peu adéquat. En l'état, c'est tout.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci. Je pense qu'on a fait le tour de vos questions.

**M. ARNAUD, Direction :** La matrice va être mise en place dans l'ensemble du réseau, applicable par toutes les caisses, notamment par tous les dispositifs d'entraide, et qui sera interfacée. L'objectif de la CNAM est d'avoir tout à jour et cohérent entre ce qui est demandé dans cette matrice, ce qui est mis dans les scripts MEDIALOG et ce qui est demandé dans les courriers mis à disposition. L'idée est d'avoir une vraie uniformité.

On sollicite votre avis parce qu'on souhaite que les agents utilisent cette matrice pour solliciter à bon escient. Pour cela, on va mettre en place des supervisions. L'objectif aujourd'hui est de vous demander votre avis sur le fait de superviser la bonne utilisation de cette matrice et le fait que l'on ne fasse pas de demandes à mauvais escient.

Concernant le périmètre, il y a actuellement quatre matrices diffusées, dont deux que l'on n'utilise pas directement, car on n'a pas l'AME et l'invalidité. Pour l'instant, on utilise IJ, AS, IJAT et C2S. À terme, cette matrice a vocation à couvrir l'ensemble des prestations. Des groupes de travail vont commencer à travailler sur la gestion des bénéficiaires, par exemple, et à terme, on aura une matrice de gestion des bénéficiaires, une matrice C2S, etc. Le périmètre va s'étendre à toutes les prestations.

L'objet est vraiment de dire que l'on va s'appuyer là-dessus aussi pour juger d'objectifs qualité, comme on fait du contrôle sur les taux d'anomalie, par exemple. Quand on va avoir une supervision d'un dossier qui a été envoyé, soit par le complément de dossier, soit par courrier avec des demandes de pièces à l'assuré, on pourra remonter en se demandant quel était le dossier, la demande de l'assuré, ce qui a été demandé et s'il n'y en avait pas de trop. S'il y en a de trop, c'est une anomalie. S'il n'y en a pas assez, c'est une anomalie. On est sur cette quantification et l'appréciation qui pourra donner lieu à des objectifs atteints, non atteints, partiellement atteints. C'est vraiment ce cadre-là.

**Mme CEGLIE :** Sur la première question concernant les modalités de supervision, l'idée était de savoir si on était sur une supervision globale ou aléatoire. À mon sens, il est plus logique que cette supervision soit aléatoire, mais puisse permettre malgré tout de vérifier que tous les agents ont bien compris l'existence de la matrice et son utilisation. La supervision, dans ce cas, se veut pédagogique pour garantir la bonne application de la matrice. C'est vraiment l'idée. Elle a vocation à vérifier que l'outil soit bien compris et que l'on ne réalise pas des demandes dites à tort. D'ailleurs, il y avait une question là-dessus. J'y reviendrai après.

Concernant les modalités de réalisation de ces supervisions, nous allons examiner les demandes de pièces. C'est à partir d'une demande de pièces, en fonction du cas d'usage, que l'on confirmera si cette demande a été justifiée ou pas. Je ne peux pas vous donner un exemple précis, mais il s'agirait de prendre la matrice, de sélectionner une situation type et de voir les pièces qui sont demandées. Si finalement, il y a des demandes qui ne sont pas dans la matrice, théoriquement, cela signifie qu'il y a un problème d'utilisation de la matrice.

Après, et c'est tout l'enjeu de la supervision, dans le détail, on peut éventuellement constater qu'il y a des dossiers plus ou moins atypiques, avec des réglementations qui sont plus ou moins précises. Là, bien évidemment, c'est au bon sens du superviseur d'adapter son appréciation d'une part et son retour vis-à-vis du collaborateur. C'est une question de bon sens.

**M. ARNAUD, Direction :** Pour compléter, il ne faut pas perdre de vue que les demandes de pièces représentent, pour l'assuré, un arrêt dans son dossier. Notamment, par exemple, sur les IJ, cela signifie qu'on ne peut pas aller jusqu'au bout de l'indemnisation parce qu'il va manquer des éléments. Si on le fait à mauvais escient, si on ne lui demande que partiellement ce dont on a besoin pour faire le règlement, cela veut dire que l'on va prolonger à nouveau le processus : on va recevoir, on va traiter, puis on va redemander encore une autre fois et on ne pourra toujours pas indemniser.

A contrario, si on avait de quoi, en base, indemniser l'assuré et qu'on lui demande à tort de nous transmettre des éléments, on crée du délai pour l'assuré. Cette démarche-là n'est pas motivée par une volonté de bâtonner, de faire du flicage ou quoi que ce soit, mais plutôt par une vision centrée sur l'assuré. Quand on demande des pièces, il faut que ce soit à bon escient, sinon on crée du délai, on crée de la réitération et, in fine, on se crée de la charge de travail.

**M. MARQUES, CGT-FO :** Monsieur Arnaud, je me permets de rebondir, si vous me le permettez. Je vous rappelle que, théoriquement, la demande de pièces se fait prioritairement par téléphone, donc en théorie, il n'y a pas ou très peu d'arrêt dans le dossier, car les gens sont sollicités par téléphone et répondent généralement très rapidement. Si on constate qu'on a pu faire une erreur – personne n'est à l'abri – cela se rectifie très facilement.

La question que je me posais, par rapport à ce qui a été dit sur la supervision, c'est que j'ai l'impression que cela va prendre une ampleur considérable. Concrètement, je vois que les cadres que j'ai, à une ou deux exceptions près, n'en connaissent pas autant que moi sur les IJ, et je suis loin d'être le plus calé dans la matière parmi les techniciens. Donc, comment vont-ils juger ? Le cadre va regarder sa matrice, et s'il voit que j'ai demandé telle chose alors que, dans sa matrice, il est indiqué qu'il faut demander telle autre chose, va-t-il venir me voir ? Y aura-t-il un échange ? Que va-t-il se passer ? On peut démultiplier cela à l'infini.

D'après ce que je sais de mes cadres, c'est qu'ils font de la supervision, mais ils n'ont pas forcément un temps considérable à y consacrer. Vous leur rajoutez ça par-dessus ? Il va falloir recruter.

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** je voudrais revenir sur cette notion d'erreur métier et de supervision qui s'apparente à un contrôle. Aujourd'hui, on est sur un déploiement de la matrice des pièces justificatives. Pas de problème. Par contre, vous nous demandez aussi de donner un avis sur un nouveau contrôle. Ce contrôle-là n'a jamais été prévu nulle part.

Jusqu'à maintenant, on contrôlait une prestation. Vous contrôliez une prestation. Les agents, les contrôleurs, les superviseurs contrôlaient la prestation, c'est-à-dire le produit fini. Aujourd'hui, vous allez contrôler un produit très en amont via une forme qu'on ne maîtrise pas.

Je me posais la question, mais je laisse faire les techniciens qui sont plus à même d'en parler. J'avais compris que c'était un outil de documentation. Je suis en difficulté, je ne maîtrise pas trop. J'ai une PE qui me pose souci parce que je ne connais pas le truc. Donc, je vais voir et je demande ça, ça et ça. Est-ce que j'ai bien ça ou pas et est-ce que je peux demander autre chose ? Là-dessus, vous greffez un contrôle. On n'est plus dans une supervision. Quand vous nous dites que vous allez contrôler, que vous allez détecter des anomalies, des erreurs, on n'est plus sur une supervision très classique.

Je voudrais que ce soit très clair. Aujourd'hui, vous avez un mode de contrôle en amont de la prestation. La prestation n'est même pas encore payée. On ne sait même pas ce qu'on va faire de cette prestation que, déjà, vous allez contrôler tout ça. Je veux bien, mais ce que je veux dire, c'est qu'il faut que ce soit clair. Et si c'est clair, je veux que dans cette note, vous nous expliquiez exactement comment va se passer cette supervision et que cette supervision, ça ne peut pas être que des débats où vous nous dites « il y a ça, il y a ça ». Je veux que ce soit écrit dans une note : il va y avoir une supervision, il va y avoir une détection d'anomalies qui va être comptabilisée et qui va être effectivement retenue pour les évaluations, pour des objectifs, etc. Et là, on est en termes de formation. Mais là, vous mettez en place une forme de contrôle qui, jusqu'ici, n'était pas de cet ordre-là.

Donc, que ce soit clair, pour moi, l'avis ne porte pas que sur le déploiement de la matrice, puisque vous avez aussi un déploiement d'un mode de contrôle qui peut déboucher sur des erreurs métier et les erreurs en métier ont des conséquences. Là, vous évacuez tout ça en disant « on verra ça au mois de janvier, tranquillement, donc, vous ne serez pas tenu au courant », parce que les dossiers, en général, on les revoit peu.

Il est prévu de lancer les premières supervisions. Je suis désolée, ça ne me dit pas comment elles vont se faire, qui va faire quoi, qui va compter, qui va superviser. Est-ce qu'on est sur de l'encadrement responsable ? Est-ce qu'on est sur des référents techniques qui vont aller voir cette partie-là ? Quelles mesures ont-ils pour très clairement aller détecter des anomalies ? Est-



ce que ça va être contestable, le fait qu'on détecte une anomalie ? « Moi, je considère que ce n'est pas ça, parce que j'avais besoin de cette pièce-là puisque pour traiter, vous voyez bien que si je ne l'ai pas, je ne peux rien faire. »

Voilà, vous avez déjà le sens de mon vote qui va arriver.

**M. ARNAUD, Direction :** Juste pour qu'on s'entende bien, l'idée de cette matrice est d'abord pédagogique et liée à l'accompagnement et à la qualité du service rendu, ainsi qu'à l'uniformisation de ce que l'on peut demander, *front office*, *back office*, ce que la DCF va aussi pouvoir contrôler derrière. Tout le monde est uniformisé, parce que sur certains dossiers, on peut avoir des choses à géométrie variable selon les situations, les pratiques, l'habitude que l'on peut avoir. On peut être parfois en surqualité, ce qui est dommage. On peut être aussi parfois en sous-qualité et la supervision est intrinsèquement liée aux prestations.

Cela a toujours existé. Il y a toujours eu un contrôle qui se fait sur des éléments de productivité et sur des éléments de qualité du dossier. La seule chose qui change, c'est qu'on a simplement un référentiel qui est opposable à l'ensemble du réseau, c'est tout. Rien ne change. Sur les modalités, ce n'est ni plus ni moins que ce qui existe aujourd'hui en termes de supervision.

Certaines supervisions, selon leur technicité, vont reposer sur les experts techniques ou sur les référents techniques, d'autres, parfois moins techniques, vont reposer sur les managers. Cela dépend de la nature de la supervision. Là, on va être sur des supervisions qui sont qualitativement assez complexes parce qu'il faut comprendre le dossier. On sera plutôt sur de l'expertise technique pour ces supervisions. On ne sera pas en mesure d'en faire énormément, parce que cela veut dire comprendre dans quelle situation était le dossier : « j'étais sur une situation de chômeur, d'intérimaire, etc., la matrice dit cela. Oui, mais j'avais cela, etc. »

Cela a une vocation pédagogique. L'idée est de pouvoir avoir un dialogue sur le dossier en disant que dans ce dossier-là, vous avez demandé trop de choses parce que vous aviez tels et tels éléments en base. Derrière la qualité, l'idée n'est pas de « topper » les agents et de leur dire qu'ils font mal, c'est de dire qu'ils auraient pu faire différemment et plus simplement et cela peut être au bénéfice de l'assuré aussi.

La matrice sera utilisée et opposable par tout le monde. L'agence comptable est contente parce que, que ce soit des pièces qui sont demandées par le *front office*, par le *back office* et derrière par la DCF, tout le monde est sur le même référentiel.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Essentiellement dans le sens de ne pas demander plus de pièces de l'autre côté qu'on en a demandé à l'origine.

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** Ce que je veux dire par rapport à cette supervision, c'est que vous avez la supervision de base qui est faite au niveau du pôle, classique. Après, il y a tous les dossiers qui partent en contrôle parce qu'ils sont contrôlés, etc. Les contrôleurs dépendent de la DCF vont se dire « quand je vois tout ce qu'il y a et tout ce qui a été demandé, alors que cela pouvait être fait en deux secondes ». Est-ce que les contrôleurs de la DCF vont aussi pouvoir, à un moment donné, faire remonter « les dossiers que j'ai, il y a trois fois trop de pièces, il faudrait revoir cela. » Est-ce que cela va redescendre ? Comment ? Est-ce que cela va être comptabilisé aussi comme de la supervision ? En effet, vous n'avez comptabilisé en supervision que la partie qui est faite en amont ? Après, on est purement dans le contrôle pur,

mais avec le constat qu'il y a eu trop de pièces demandées et que finalement, on a peut-être perdu un peu de temps.

Encore une fois, pour avoir fait du contrôle longtemps, pour avoir été responsable longtemps, je me pose des questions.

**M. ARNAUD, Direction :** On n'est pas sur un contrôle opposable. Il y a un référentiel national de processus avec des exigences de contrôle, avec une volumétrie de dossiers à contrôler, avec du *reporting* à organiser dans le cadre de la validation des comptes, etc. Ce sont des contrôles PSAC ou PCSO obligatoires. Les supervisions que nous allons mettre en place ne font pas partie de ces contrôles obligatoires. Ce n'est ni PCSO ni PSAC. C'est une démarche de la Caisse pour se dire que l'on a envie que tout le monde s'approprie – *front-office*, *back-office* – cet outil-là, parce qu'on pense que c'est dans l'intérêt des assurés.

Pour pouvoir s'en assurer, il faut bien le présenter, que les gens aient l'esprit qu'ils peuvent l'utiliser ou pas, s'ils sont suffisamment à l'aise. On ne trace pas dans l'outil les connexions des gens, etc. C'est un Excel, donc il n'y a pas de *reporting* sur le fait qu'ils se soient connectés ou non. Par contre, on va leur dire « il faut que vous l'utilisiez et, si vous avez un doute, référez-vous à ça quand vous faites votre demande de pièces. »

Pour pouvoir vérifier que les personnels l'utilisent bien, il faut bien faire des supervisions et vérifier qu'il est bien utilisé. Le seul moyen, pour l'instant, c'est de retourner au dossier et de regarder, de reprendre le courrier, puisque rien n'est automatisé. Si on s'aperçoit qu'il y a énormément de courriers qui partent sur un même dossier, peut-être qu'on va regarder pourquoi il y a eu, successivement, quatre ou cinq courriers sur un même assuré, par exemple. Cela veut peut-être dire que la première fois, on ne s'est pas bien référé à la matrice ou peut-être qu'il y a eu des éléments entre-temps. En tout cas, c'est ce type de supervision.

Je propose que l'on reprenne la suite des questions. Je suis désolé, on est parti dans un ping-pong sur ce sujet-là.

**Mme CEGLIE :** Il y avait une question sur les deux autres matrices. Effectivement, c'est une coquille, puisqu'à l'époque, dans la LR, on avait la mise à disposition que de deux matrices, mais les quatre sont bien disponibles et, on l'a dit, deux réellement utilisées à la CPAM du Val-de-Marne.

Une question également sur le retour de l'accueil et de la PFS. Ce que je peux vous dire, c'est qu'à minima, pour la PFS, il y a une vraie utilisation avec une plus-value, surtout pour les nouveaux arrivés, parce que c'est assez pédagogique comme outil. Je pense que cela vaut aussi pour les services de *back-office*. Jusqu'alors, cela n'existait pas, donc c'est particulièrement apprécié des nouveaux. Ça, c'était sur l'accueil PFS.

On nous a posé la question sur les modalités de supervision. Comme le disait Sébastien ARNAUD, ce sont des supervisions qui s'ajoutent à ce qui existe déjà et derrière, l'idée est d'être conforme à l'organisation de chaque service. Effectivement, pour certains services, ce sera plutôt le *manager*, pour d'autres, ce sera plutôt l'expert technique. Il n'est pas prévu de changer la façon de faire en tant que telle. Ça reste une supervision comme une autre, à l'exception du fait que l'on soit sur une supervision plutôt qualitative.

L'idée est de superviser pour que, d'un point de vue qualitatif, on n'ait pas réclamé à tort une pièce. C'est dans une autre question, donc je ne détaille pas plus, je répondrai à la question qui

évoquait les cas de sursollicitation auprès des assurés. L'idée dans la supervision est de distinguer ce qui ressort de l'oubli – après tout, l'humain peut oublier – et ce qui ressort d'une mauvaise compréhension. Là, ce n'est pas la même chose. C'est là où il y a vraiment une appréciation par le superviseur. Le retour et l'accompagnement qui en découlent s'adaptent par rapport à cette situation initiale. Encore une fois, je le disais, c'est de la bonne intelligence.

Au bout de combien de temps est-ce considéré comme une erreur, une sanction, etc. ? Là encore, je raisonne en termes de bonne intelligence. On est sur une jauge qui s'apprécie à la fois par rapport à un agent qui est plus récent ou un agent qui est plus ancien. On ne va pas apprécier les choses de la même façon. Comme je le disais, si on est de l'ordre de l'oubli, on sait que l'oubli arrive, personne n'est infallible. En revanche, si on est sur une mauvaise compréhension, par exemple une mauvaise qualification de la situation professionnelle, puisque l'outil fonctionne avec une logique de qualification et en fonction de la qualification, on a des résultats qui diffèrent, là, forcément, le retour sera différent. En tout cas, il n'est pas prévu de changer la façon de faire. C'est une supervision comme une autre. J'insiste beaucoup là-dessus.

Sur l'absence d'informations liées à l'utilisation préalable par les lignes de *front office*, on l'a précisé dans la note, jusqu'à présent, c'était testé, parce que cela avait été ajouté dans le script MEDIALOG. Les agents du *front office* ont testé l'outil, mais la publication de la LR est bien postérieure à cela. C'est la raison pour laquelle les supervisions ne sont lancées que postérieurement à tout cela.

**M. ARNAUD, Direction :** Pour apporter une petite précision sur la partie *front office*, ils ont d'autres modalités de supervision que le *back*, notamment des grilles d'analyse Indigo, par exemple, sur les appels, etc. C'est un élément qui pourrait être ajouté à une bonne utilisation de la matrice, parce que quand on a le script MEDIALOG, derrière, il envoie l'élément de la matrice correspondant. S'il y a une demande de pièces, cela pourrait être un des éléments de supervision de la grille qui va se mettre en place.

À ce stade, ils n'ont pas fait de supervision. Ils débiteront aussi en début d'année en adaptant les grilles d'écoute, notamment.

**Mme CEGLIE :** Il y avait également une question sur qui a rédigé les réponses. Ce sont des groupes. Dans la note, vous avez l'ensemble des caisses qui ont participé à la mission déléguée et qui ont contribué à la rédaction de ces matrices. Il faut savoir que pour ce type de travaux, il y a constamment une uniformisation, en tout cas une coordination réalisée par la MOA Relation Clients.

Concernant la question sur le taux de sollicitations indues et sa rentabilité, à ce jour, nous n'avons pas les moyens de comptabiliser l'exhaustivité des situations auxquelles la mission déléguée a souhaité faire face, à savoir des sollicitations de pièces indues ou des réponses contradictoires. Cependant, quand on traite les réclamations assurées, on se rend facilement compte de situations où le dossier a cafouillé en lien avec l'employeur, le professionnel de santé ou même l'assuré lui-même. Il y a également des situations pour lesquelles le discours « assurance maladie » peut être contradictoire. Quand je dis « assurance maladie », ce n'est pas forcément la CPAM du Val-de-Marne. Cela peut aussi être une caisse qui va traiter nos appels ou, dans le cadre d'un travail en réseau, qui va traiter certains de nos dossiers. L'assuré peut être confronté à des réponses contradictoires. C'est vraiment là-dessus que se concentre la

mission déléguée, et l'outil opérationnel pour faire face à ça est cette matrice des pièces justificatives.

Nous n'avons pas de chiffres précis, néanmoins nous le constatons dans le traitement, ne serait-ce que des compléments de dossier. J'ai encore eu écho de situations où l'on dit « attention, j'ai dû traiter un complément de dossier, mais le complément n'était pas nécessaire pour traiter le dossier ». C'est pour ce type de situation, d'irritants, que la matrice est censée mettre tout à plat. On a le même référentiel, quel que soit l'organisme de traitement et quel que soit le service en charge du traitement.

Concernant les modalités de supervision, on en a parlé. Il y avait une question sur l'obligation d'ouvrir l'outil. À mon sens, c'est une question de bon sens. On ouvre l'outil quand on en a besoin. Quand on a une expertise, que l'on sait très bien ce qu'il faut demander ou pas – parce qu'on connaît la réglementation et que c'est bien conforme à la matrice –, il n'est pas attendu que la matrice soit constamment ouverte. La matrice est un appui au même titre que de la documentation métier qui peut être fournie à l'agent.

Il y a eu une remarque sur l'aspect esthétique de l'outil. En tout cas, la mise à jour se fera bien au niveau de la CNAM sur la base des nouveautés réglementaires qui auront pu paraître, mais également des retours des caisses. Comme je le disais, c'est un outil qui se veut ouvert. Les caisses peuvent remonter des besoins d'évolution du contenu de la matrice.

Concernant la latitude dans le choix du canal de réponse, il y a effectivement des canaux qui sont prioritaires en termes de réclamation assurée parce qu'on sait qu'ils sont plus ou moins efficaces. De façon presque caricaturale, on sait que le courrier est une modalité de contact qui n'est pas forcément efficace au sens où il y a le délai d'envoi postal, de réception et de réponse de l'assuré. Tout cela ralentit le temps de traitement du dossier. On privilégie donc des modalités de réclamation plus directes, comme le téléphone. On a désormais le complément de dossier qui est une solution de dématérialisation, mais il existe d'autres canaux quand les personnes ne sont pas joignables ou n'ont pas de compte Ameli. Il y a quand même une gradation dans ces modalités de récupération. Ces consignes ne sont pas dans la matrice, mais elles s'inscrivent dans cette logique qualitative de faire en sorte que le traitement du dossier assuré soit le plus fluide possible. Quand on envoie un courrier et que le traitement du retour se fait avec un mois de décalage, c'est d'autant plus long pour l'assuré dans le traitement de son dossier, contrairement à une autre modalité peut-être plus directe.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** J'avais une question un peu annexe. Je voulais savoir s'il est possible, en tant qu'agent, de faire remonter des remarques pour, entre guillemets, améliorer les courriers de retour de demande de pièces. Comment cela se passe-t-il ? Est-ce que cela se fait directement avec la hiérarchie ? Est-ce qu'il y a un circuit ? J'ai constaté, pour tout vous dire, que certaines caisses ont des courriers mieux faits que nous.

**M. ARNAUD, Direction :** On est preneur de toutes remarques. Même pour la matrice, on l'a passée au peigne fin et on a nous-mêmes des remarques que l'on a fait remonter à la Caisse nationale parce que, sur certains éléments, on trouvait qu'ils n'étaient pas allés assez loin. Par exemple, on a la possibilité désormais d'utiliser AIDA 2 qui nous permet d'éviter de demander des pièces. Cela, pour l'instant, ce n'est pas intégré dans la matrice. C'est un peu contre-intuitif. Elle n'est pas encore complètement à jour. On l'a fait remonter en disant « la consigne que vous donnez nous semble perfectible. » AIDA 2, par exemple, comme la matrice est parue avant que

la CNAM donne l'accord pour habilitier les techniciens IJ à la consultation d'AIDA 2, pour l'instant, cela n'en tient pas compte. On l'a donc signalé à la Caisse nationale en disant « il y a une évolution qui nous paraît assez urgente dans la matrice qui est celle-ci. »

Si, à l'occasion d'un traitement de dossier, le technicien se rend compte qu'on aurait pu faire encore plus simplement que ce qui est proposé, on est 100 % preneur. L'idée n'est pas de faire à tout prix l'outil. L'idée est d'être dans la satisfaction assurée et d'avoir le traitement le plus fluide et le plus rapide qui fasse que l'on n'ait pas d'allers-retours avec nos assurés. On est donc très preneurs de vos remarques, Monsieur GIAMBIAGGI.

**M. MARQUES, CGT-FO :** Je veux juste rebondir là-dessus. Avec plusieurs directions, on a déjà eu cet échange au sujet, notamment, de l'évolution éventuelle des courriers, etc. On nous a à chaque fois fait la même réponse, qui est la même que celle que vous nous avez faite. On note une continuité. Dans la pratique, c'est loin d'être aussi évident. J'en ai fait l'expérience moi-même et, concrètement, pour faire changer un courrier, ne serait-ce que sur un tout petit détail, cela prend des mois, voire des années.

**Mme CEGLIE :** Je vais juste préciser que pour les courriers qui sont dans la Banque Nationale des courriers, donc les courriers nationaux, on peut faire remonter à la CNAM, mais vous l'aurez compris, le circuit est plus lourd, plus complexe, un peu mammoth, pourrait-on dire.

En revanche, pour les courriers locaux, on a complètement la main. S'il s'agit de courriers locaux, théoriquement, il n'y a pas de difficulté à les faire changer. J'invite chacun et chacune que vous représentez à insister davantage s'il s'agit de courriers locaux, puisqu'on peut complètement les modifier. En plus, ce n'est vraiment pas très compliqué à faire.

**M. MARQUES, CGT-FO :** Je sais, effectivement. En l'occurrence, l'expérience dont je vous parle, il n'y avait pas encore de Banque Nationale à l'époque, donc il n'y avait que du local. Pourtant, cela a mis un temps considérable avant qu'il y ait une modification.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Donc pour la BNC, on ne peut rien faire ? Je n'ai pas compris. Excusez-moi, je n'ai pas compris. Je vais poser la question différemment. Comment est-ce que je sais si c'est un courrier national ou un courrier local ?

**Mme CEGLIE :** Je ne sais pas, mais j'ai un service qui sait très bien cela. Je pourrai demander au service en question.

Sur la BNC, effectivement, c'est un courrier national. Théoriquement, cela se modifie. Ce qui est fait au niveau de la CNAM peut se modifier. Néanmoins, ce sont des circuits qui sont plus longs, parce qu'il y a des circuits de validation, etc. Rien ne nous empêche techniquement de procéder à une demande d'évolution de courrier. On n'est vraiment pas sur quelque chose d'infaisable.

**M. ROUCHAUD, CFTC :** Une des raisons pour laquelle on rencontre des difficultés de fluidité dans le traitement des dossiers complexes, c'est qu'il y a effectivement un problème de formation – un élu l'a évoqué tout à l'heure – mais il y a aussi le fait que les législations et les réglementations changent constamment.

J'ai des doutes quant aux capacités des matrices à être à jour en fonction du changement de la réglementation. Autrement dit, de plus en plus d'agents vont demander des pièces qui n'ont plus lieu d'être, parce que la législation a évolué, et vous allez voir que cela va se passer. Je

doute fort du temps de réactivité des matrices en fonction de l'évolution de la réglementation. À mon avis, il va y avoir un gros souci sur ce point.

**M. MARQUES, CGT-FO :** Je rejoins Monsieur ROUCHAUD. En l'occurrence, dans mon propre poste, on a quasiment des modifications toutes les semaines maintenant. C'est une évolution très rapide. Effectivement, il faudra que la mise à jour de la matrice suive.

**M. ARNAUD, Direction :** C'est un vrai risque que vous identifiez, mais c'est malheureusement un point sur lequel on n'aura pas forcément la main. Si on s'aperçoit que la matrice n'est pas à jour, on la localisera. On pourra, puisque c'est un fichier Excel, éventuellement le modifier à notre niveau.

Ce qui est embêtant, c'est que cela sera diffusé partout, y compris par exemple à Chalon. Quand ils vont répondre au téléphone à nos assurés, ils vont s'appuyer là-dessus. Il y a quand même une exigence renforcée dans la mesure où, si ce n'est pas à jour, ce n'est pas à jour dans l'ensemble du réseau et pour tout le monde.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Avant de faire notre propre matrice, on fera remonter les alertes si jamais cela devait se produire. On partage en tout cas le point de vigilance et on sera attentifs sur ce sujet. Je vous propose de passer au recueil de vos avis.

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** Pour la CFDT, pour tout ce que j'ai dit auparavant, je pense que mon intention de vote était assez claire, ce sera un vote contre.

**M. ROUCHAUD, CFTC :** Pour la CFTC, c'est un vote défavorable pour toutes les situations qui ont été évoquées.

**M. MARQUES, CGT-FO :** En ce qui concerne l'utilité, oui, peut-être. Il y a quand même pas mal de points qui ne sont pas éclaircis et qui, effectivement, ont été évoqués. On aurait bien aimé le voir fonctionner, par exemple. Je pense qu'on aurait pu avoir le fichier. On est plus dans une logique d'attente de voir quelles sont les implications. Ça va être considéré comme un vote défavorable pour l'instant, mais on attend de voir.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci. C'est donc un vote défavorable à l'unanimité. Nous allons passer au point suivant qui concerne le déploiement de l'application GESTSYS. Nous allons accueillir Philippe DUBOIS.

Avant de passer à ce point, je dois vous informer qu'un message a été adressé à l'ensemble des coordonnateurs concernant les mesures d'assouplissement du fait de l'évolution des conditions météorologiques. Le contenu de ce message indique que l'épisode neigeux est plus intense et intervient plus tôt que ne l'annonçaient les prévisions. Cette situation pouvant rendre les déplacements difficiles, les salariés qui le souhaitent peuvent faire un effacement de plage fixe cet après-midi. Pour demain, les salariés équipés pour télétravailler peuvent rester en télétravail. Bien sûr, ces organisations doivent être compatibles avec les nécessités de service.

On rappelle qu'en cas de télétravail, l'indemnité de télétravail n'est pas versée si la journée ne rentre pas dans la formule habituelle.

En résumé, cet après-midi : souplesse pour un effacement de plage fixe si on le souhaite. Demain : télétravail pour les télétravailleurs.

Un message a été envoyé aux coordonnateurs pour leur permettre justement d'adapter par rapport aux nécessités de service et de donner de la souplesse. C'est un effacement de plage fixe qui peut être proposé.

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** Je ne comprends pas ? Vous avez des gens qui vont rentrer tranquillement, en espérant. Là, je commence à me demander à quelle heure je vais arriver chez moi, pour connaître parfois des situations pareilles. S'ils partent maintenant, à 14 heures, ils pourraient être en télétravail. Vous allez les forcer à poser un congé, à avoir une production qui ne sera pas faite, alors que vous avez des gens qui peuvent télétravailler, puisqu'ils ont le matériel. Je parle de ceux qui sont habituellement en télétravail. Je ne vous parle pas des autres, parce que ceux-là, malheureusement, ce sera comme d'habitude et ils n'auront rien.

Franchement, je ne vous comprends pas. On a prévu dans l'accord télétravail la possibilité de... Pourquoi ne pourraient-ils pas télétravailler cet après-midi s'ils le peuvent ? Tout le monde ne va pas mettre trois heures à arriver à la maison. S'ils partent maintenant, à 14 heures, ils seront tout à fait aptes et opérationnels, ceux qui sont habitués à travailler comme ça. C'est parce que vous ne voulez pas payer l'indemnité ? Vous pensez que ce sera trop élevé ?

**Mme DOUIS, CFTC :** Si le coordonnateur ne réagit pas rapidement, comment ça se passe ? Par exemple, aux AT, ils ont eu le mail, mais dans la relation client, il n'y a toujours rien.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Le mail est parti, il y a plus d'une demi-heure maintenant. Il y a également un zoom qui a été fait à l'ensemble des coordonnateurs pour leur permettre de voir avec leurs équipes. Je pense que c'est en cours au niveau de la relation client pour que l'information puisse se diffuser, mais j'entends l'alerte.

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** J'ai une question concernant les personnes qui doivent se rendre à la cérémonie de remise de la médaille du travail. Si elles ne s'y rendent pas, elles n'auront pas de carte-cadeau. Certains sont inquiets, car ils veulent rentrer chez eux parce qu'ils habitent très loin.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Pour l'instant, la cérémonie est maintenue.

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** Donc ceux qui sont sur site et qui doivent s'y rendre doivent rester sur site.

**M. ARNAUD, Direction :** Vous êtes trop en anticipation. On prend l'alerte, on prend la remarque, mais on différera la réponse sur ce sujet-là.

**M. MARQUES, CGT-FO :** Je reviens sur ce que Madame PERRIOT-LE-FUR évoquait concernant l'effacement et la possibilité de télétravailler. Apparemment, il y a des disparités entre services, ce qui est quand même un peu problématique, parce que certains n'ont pas eu l'info, d'autres à qui on dit qu'il faut effacer, et d'autres encore à qui on dit qu'ils peuvent télétravailler. Je veux bien que les coordonnateurs et les chefs de service aient une certaine latitude, mais le télétravail pour tout le monde, ou en tout cas la possibilité, ce serait peut-être une bonne idée.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Nous vous demandons de permettre aux gens qui le souhaitent de rentrer chez eux cet après-midi. Après le déjeuner, ils pourront rentrer chez eux et travailler depuis leur domicile, en fonction de leur heure de déjeuner.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** C'est noté. Ce n'est pas l'orientation qui a été retenue pour l'instant, mais c'est noté.

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** Franchement, l'anticipation sur ce genre de choses... Les avis météo, on a bien vu comment cela pouvait se dégrader extrêmement vite maintenant. On a eu récemment encore des morts parce qu'ils n'ont pas été prévenus assez tôt pour des mouvements importants.

Aujourd'hui, vous avez été informé par un SMS, comme tout le monde, depuis quelque temps, et il ne se passe rien. Je trouve vraiment dommage que l'on ait mis en place et évoqué cette possibilité dans notre accord télétravail, que ce soit évoqué dans certains plans de dépassement et que, finalement, vous n'anticipiez rien. Vous préférez faire venir les gens qui vont être angoissés.

Un jour, j'ai glissé sur la neige et j'ai eu la peur de ma vie. Je ne veux plus rouler sur la neige et aujourd'hui, on nous dit « venez, venez quand même et on verra ». Là, on voit. Vous n'anticipez pas la santé et la sécurité des agents suffisamment bien quand vous avez une alerte météo. L'alerte météo est faite pour cela.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Je ne peux pas vous laisser dire cela, Madame PERRIOT LE-FUR, parce que la décision que nous avons prise hier était conforme aux éléments de prévision météorologique qui prévoyaient un épisode neigeux sur la fin de la journée. C'était compatible avec nos horaires variables et cela permettait aux gens de partir. Cela ne justifiait pas de mesures généralisées à ce stade.

Ensuite, il y a eu une évolution de ces alertes météo et nous prenons les mesures nécessaires conformément à cette évolution, à savoir une avancée et une amplification de l'épisode neigeux. Nous sommes dans une logique de recherche d'équilibre entre perturber le moins possible l'activité et pouvoir, bien entendu, répondre à tous les impératifs de sécurité pour les salariés, sachant que nous restons sur une alerte orange. Nous avons régulièrement des alertes de niveau orange, pas forcément sur la neige, mais sur toute une série de sujets, et nous restons sur des chutes de neige qui sont considérées comme très modérées. Nous estimons que nous avons pris les mesures qui sont adaptées aux éléments de risques dont nous avons la communication.

Je vous propose de passer au point suivant, qui est la présentation de l'application GESTSYS.

## Point 6 : Déploiement de l'application GESTSYS

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Nous accueillons Philippe DUBOIS pour cette présentation. Comme il s'agit d'un nouvel outil, nous commencerons par quelques mots d'introduction, mais ensuite, nous allons vous montrer rapidement comment fonctionne l'outil.

**M. DUBOIS :** Bonjour à tous. Concernant cette application, nous avons constaté que pour les demandes d'accès au répertoire que vous appelez « sauvegarde », il y avait énormément d'échanges de mails et de fichiers, ce qui pouvait malheureusement créer des erreurs humaines et des délais. C'est pour cela que nous avons créé une application qui permet de simplifier les demandes.



Je vais vous montrer l'application, car je pense qu'il est toujours plus intéressant de voir que d'en parler. En fin de compte, GESTSYS est très simple d'emploi. Il est destiné aux personnes habilitées à faire des demandes d'accès, donc à ajouter des personnes, éventuellement en supprimer.

On va simplement avoir cette possibilité de voir les groupes, à gauche, que l'on gère – je gère très peu de groupes – et à droite, on va voir les personnes qui sont dans ce groupe-là. Les personnes habilitées vont pouvoir ajouter ou supprimer des personnes. Par exemple, si j'ai envie d'ajouter une personne, je vais faire une recherche et je vais me retrouver ici. En faisant ajouter, je vais envoyer un mail à ticket SAM qui va aller directement au service concerné. Ce service-là va pouvoir prendre le fichier qui a généré l'application à travers un langage qu'on appelle PowerShell. Grâce à cela, comme c'est automatisé, l'application ne peut pas se tromper. C'est-à-dire qu'on lance le script avec le fichier qui a été généré et automatiquement, la réalisation se fait.

Les points positifs, c'est que les personnes qui vont utiliser cette application ont une vue en *live* de chacun de leurs répertoires. Cela évite de demander qui est dedans, ou si cela a été ajouté ou pas. Ils le voient directement. De la même façon, ils peuvent suivre à travers une petite page si les demandes sont réalisées ou pas. Dès que c'est réalisé, ils vont recevoir un ticket SAM, qui leur permettra de savoir que la demande a été prise en compte, et de la même façon, quand cela a été fait.

Cela nous simplifie la vie, mais on ne l'a pas fait simplement pour nous simplifier la vie. On l'a surtout fait pour simplifier la vie des agents qui s'occupent de cela. Cela leur laisse une certaine autonomie et surtout, cela leur permet de s'assurer que leur demande est exactement ce qui va être réalisé par l'application.

De la même façon, on va gérer les groupes de sécurité, que vous appelez les sauvegardes, et également les listes de diffusion, tout ce qui est Mercure.

On a aussi ajouté un petit plus sur la recherche par agent. Il faut qu'une personne soit habilitée à gérer l'ensemble de ces groupes, parce qu'en termes de sécurité, on s'est assuré que chaque demande soit légitime de retrouver les groupes par agent, parce qu'on a vu aussi par rapport aux tests que l'on a pu réaliser qu'il y avait ce besoin.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Jusqu'à maintenant, cela se passait par mail et par échange de tableaux Excel. On n'était pas certain d'avoir la bonne version à jour, car à chaque fois, il fallait bien prendre garde de l'enregistrer et de réutiliser la dernière version, sinon on n'avait plus une version exhaustive. L'outil a justement pour objectif de supprimer ces échanges itératifs, permettre aux utilisateurs d'avoir une vision, comme l'expliquait Philippe, à un instant T de la situation réelle, et de pouvoir visualiser immédiatement quand les choses sont réalisées et bien saisies, quand les droits sont bien ouverts. C'est un gain de confort, d'allègement de procédures et de sécurisation de la visibilité.

On a aussi parfois rencontré de petites difficultés, notamment lorsque les personnes en mobilité interne passaient d'un service à un autre. On n'avait que partiellement mis à jour leurs éléments de droits d'accès, parce qu'on avait perdu la vision sur le fait qu'ils avaient aussi, par ailleurs, dans leur précédente fonction, accès à certains éléments.

L'outil a été testé, avant d'être déployé, au sein du secrétariat des fonctions support, par Florence LAKAJZEN, qui en est absolument ravie par rapport à l'ancienne utilisation des mails et des tableaux. C'est la raison pour laquelle nous envisageons de le déployer. On va prendre vos questions.

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** Pour bien comprendre, est-on bien sur le remplacement du fameux tableau qui passait par vous ? Cela génère aussi de fait les habilitations diverses et variées des personnes quand elles arrivent ou quand elles partent, ou les droits d'accès à ces répertoires.

**M. DUBOIS :** Oui.

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** Cela les supprime et les enlève automatiquement. Cela supprime tous les échanges qu'on pouvait avoir avant. Ils se font automatiquement maintenant.

**M. DUBOIS :** C'est exactement cela.

**Mme LEBERNADY, CFTC :** Sur la page 3, les profils responsables sont les demandeurs et les profils d'administrateurs sont l'informatique.

**M. DUBOIS :** Oui, c'est exactement cela.

**Mme DOUIS-MAXI, CFTC :** Je suis dans le futur. Déjà, je voudrais dire félicitations aux développeurs de la CPAM 94 et j'aimerais savoir s'il est prévu à terme de le développer dans d'autres CPAM.

**M. DUBOIS :** Personnellement, je ne travaille que pour la CPAM 94. Après, si d'autres CPAM sont intéressées, je pense qu'on sera peut-être amené à le partager. Je pense que c'est une première brique pour essayer de vous aider, pour faciliter la vie de chacun par rapport à des demandes. Je ne sais pas s'il y avait des personnes qui utilisaient les fameux fichiers Excel, mais j'estimais que c'était pénible.

Pour nous, c'est surtout une première brique et j'espère pouvoir rajouter d'autres fonctionnalités permettant ainsi de simplifier la vie de chacun.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Cela a été dit, mais je voudrais être sûr à 100 %, s'il vous plaît. Ce sont bien les accès aux divers dossiers de sauvegarde que l'on a par ce PC, etc. ?

**M. DUBOIS :** Oui, tout à fait. Ce sont les accès que l'on donne sur chacun des répertoires.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Donc est-ce que n'importe quel agent peut y aller et voir à quoi il a accès ?

**M. DUBOIS :** Non, pas du tout. On peut éventuellement l'envisager, mais actuellement, non. Comme je l'avais expliqué précédemment, ce sont uniquement les personnes qui sont habilitées. En gros, le process, on ne le change pas. Concrètement, il y a des habilitations pour chacune des personnes qui vont gérer leur propre répertoire. Cela, on n'y a pas touché, donc on a tout gardé là-dessus. On a simplement simplifié le process, et donc les habilitations ne bougent pas. Personne ne peut regarder les répertoires d'autres personnes. Ce n'est pas possible.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Est-ce que je peux accéder à mon répertoire ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Non, à ce stade, vous n'avez pas la visibilité sur ce point.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** D'accord, mais de toute façon, je sais à quoi j'ai accès, vu qu'en cliquant dessus, je vois.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Oui, exactement. Il y a deux choses. Cela gère les répertoires et listes de diffusion. Il y a les deux volets. Vous le voyez dans les deux en-têtes.

Il n'y a que deux niveaux d'utilisation de l'outil actuellement. Ces deux niveaux ont chacun des droits de mise à jour. Il n'y a pas de niveau de simple consultation prévu à ce stade dans cette version de l'outil. À voir si ce serait utile ou pas, car on peut facilement consulter ses droits, mais on prend note de la question.

Il y a le niveau côté secrétariat ou manager pour demander des droits à quelqu'un, et le niveau côté informatique pour pouvoir sécuriser l'automatisation de ces ouvertures de droits. Mais il n'y a pas d'autres niveaux prévus à ce stade pour la consultation.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Au niveau du point 4, accompagnement, il est indiqué que l'ensemble des nouvelles fonctionnalités de cette application sera présenté aux futurs utilisateurs et qu'un mode opératoire sera également transmis. Est-ce qu'il s'agira d'un mode opératoire unique ou y en aura-t-il un spécifique pour le profil responsable, un autre pour le profil administrateur, ou encore un spécifique pour le profil responsable lié au secrétariat et les managers ? Je n'ai pas trop compris comment ça va être ciblé, tout ça.

**M. DUBOIS :** Non, il n'y aura qu'un seul mode opératoire, étant donné que ce sont exactement les mêmes choses pour tout le monde.

Concernant votre deuxième question sur le mode opératoire administrateur, il n'y en a pas, car concrètement, nous sommes les administrateurs, donc nous savons exactement ce qu'il en est. Cependant, c'est une certitude que demain, dans notre SharePoint DSI, il y aura un mode opératoire pour éventuellement palier des congés ou autre chose. Même si le mode opératoire est très simple, il sera réalisé. Je ne vais pas rentrer dans les détails, mais le processus est très basique : je prends le fichier, je le mets dans un répertoire, je lance l'application, je lance le script, et c'est fait.

C'est très simple, mais il faut connaître dans quel répertoire mettre quel fichier. Donc oui, il y aura un mode opératoire pour les administrateurs système.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Est-ce qu'il y avait d'autres questions ? Non. Je vous propose de passer au recueil de vos avis.

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** Pour la CFDT, c'est une bonne avancée, donc on va voter pour.

**Mme LEBERNADY, CFTC :** Pour la CFTC, ce sera un avis favorable. C'est un premier applicatif en ce qui nous concerne, donc nous sommes contents. Il y aura peut-être moins d'attentes et de complications dans la communication.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Ce n'est pas le premier applicatif, on en a déjà fait à ALLIED.

**M. MARQUES, CGT-FO :** On ne jette la pierre à personne. C'est quelque chose de compliqué, mais il est vrai qu'on avait noté des flottements dans les demandes d'accès jusqu'à

maintenant. Donc, cela semble pouvoir améliorer la situation. Ce sera un avis favorable pour nous aussi.

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

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

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Je vous propose de reprendre cette Assemblée plénière. Pour la Direction, Céline CASADO-BOLIVAR.

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

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Pour la CFDT, Christina RODRIGUES-MARTINS, élue suppléante en remplacement de Mme Virginie DUMARCAY. J'excuse pour cet après-midi Mme PERRIOT LE-FUR Fabienne ainsi que Mme Nesrine LAHLOU et Mme Muriel MAMAN, notre représentante syndicale.

**Mme LEBERNADY, CFTC :** Fina LEBERNADY, élue CFTC. J'excuse M. Marc BOURGEOIS et M. Dominique SEREMES.

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

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

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

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

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

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

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

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

**M. RICORDEAU, CGT-FO :** RICORDEAU Michel, élu suppléant en remplacement de M. ALLIGIER.

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

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

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

**Mme SKOLUDEK, CGT-FO :** Elisabeth SKOLUDEK, élue titulaire Force Ouvrière. J'excuse pour cet après-midi Mme HAMMOU Leïlla, M. ALLIGIER Sébastien et Mme IAAICH Halima.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci. Je vous propose de passer au point suivant de l'ordre du jour concernant la mise à jour du plan de déplacement entreprise que j'aurai le plaisir de vous le présenter moi-même.

## **Point 7 : Mise à jour du plan de déplacement entreprise**

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Dans la petite note que nous vous avons transmise, nous vous rappelons les éléments de contexte et d'obligation concernant le plan de déplacement entreprise. Celui de la CPAM, le dernier datant de 2017, a pu être prolongé. Nous vous l'avons également transmis en amont de cette assemblée plénière à la demande de certaines organisations syndicales.

L'objet de l'échange de ce jour concerne les modalités de réalisation du futur plan, car je n'ai pas encore d'éléments à vous présenter en termes de contenu. En revanche, nous souhaitons profiter d'une connexion que nous avons avec des entreprises outillées et spécialisées dans le conseil et l'accompagnement des entreprises, pour leur confier la réalisation des éléments de diagnostic qui fonderont le plan d'action intégré au sein du plan de déplacement entreprise.

L'association que nous avons identifiée s'appelle « Un kilomètre à pied ». Nous avons été mis en contact avec elle dans le cadre de notre démarche « Employeur Pro-Vélo », que nous essayons de clôturer. Il s'agit d'une démarche de labellisation pour la promotion des mobilités douces au sein des employeurs. Cette entreprise « Un kilomètre à pied » a été recommandée par cette labellisation. Nous avons également constaté qu'elle avait travaillé avec plusieurs CPAM qui nous ont fait des retours très positifs sur leurs réalisations.

L'intérêt de passer par elle est d'avoir une approche statistique assez fine, tant sur les modes de transport existants que sur des simulations d'évolution possibles, prenant en compte notamment l'ouverture de la ligne 15 et offrant une vision réaliste des temps de trajet et des alternatives que nous pouvons proposer aux salariés.

Le recours à cette entreprise nécessitera que nous lui fournissions une extraction de notre fichier, anonymisé en matière de nom, mais qui comportera toutefois des données individuelles des salariés. C'est la raison pour laquelle ce point vous est soumis ce jour pour avis.

Je suis à votre disposition pour vos questions.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Oui, merci. Pour commencer, j'aimerais savoir : sur quoi nous demande-t-on un avis exactement ? Sur le fait de mettre à jour, sur le choix du prestataire ? Parce que c'est quelque chose d'obligatoire. Pourriez-vous préciser ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** C'est ce que j'ai essayé de dire, mais j'ai peut-être manqué de clarté. Votre avis est requis, car le prestataire que nous avons choisi est externe et nous allons devoir lui extraire des données de GRH avec les adresses des salariés. Bien entendu, il s'engage à les traiter de manière confidentielle, mais c'est quand même un prestataire extérieur à qui nous allons confier momentanément des données sensibles concernant les salariés. C'est la raison pour laquelle nous sollicitons votre avis sur ce processus.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Dans ce cas-là, pourquoi n'avez-vous pas présenté un point par rapport à Natixis qui a eu mes coordonnées ?

En l'état, vous reviendrez vers nous, j'imagine, avec le document finalisé.

En lisant le document, nous comprenons qu'ils vont analyser la capacité de certaines personnes à venir au travail en utilisant d'autres modes de transport. Est-ce que ce sera remonté individuellement ou pas ? Vous, aurez-vous accès à tout ? À un moment, vous parlez du matricule. Est-ce le numéro d'agent ? Pouvez-vous me confirmer cela ?

Qu'allez-vous faire si vous constatez qu'une personne, par exemple, vient en voiture alors qu'elle pourrait très bien venir en bus ? Allez-vous revenir vers cet agent ? On comprend que c'est quelque chose d'obligatoire, mais y a-t-il une suite au niveau de l'agent après l'exploitation ? Au-delà du fait que ce soit obligatoire et que vous devez le faire, quelle est la plus-value derrière et qu'est-ce que cela induit pour les agents ?

**M. ROUCHAUD, CFTC :** C'est une obligation légale. Si ce n'était pas une obligation légale, je me demande si vous l'auriez fait. Je suis très sceptique sur les capacités de ce prestataire extérieur à changer les habitudes des agents. En plus, je pense que les agents connaissent parfaitement les lignes de transport en commun par rapport à leur lieu d'habitation. On n'a pas besoin d'un prestataire extérieur pour nous dire que vous avez la ligne de bus 324 qui se dirige droit vers Créteil. Je pense qu'ils le savent. Je suis donc très sceptique sur l'impact réel du changement des habitudes de nos agents par rapport à ce plan de déplacement entreprise. À mon avis, cela ne va rien changer. C'est beaucoup d'argent pour finalement très peu de résultats. C'est comme cela que je le perçois.

Je vous dis encore que si ce n'était pas obligatoire, vous ne l'auriez pas fait. Je pense que vous ne l'auriez pas fait parce qu'il y a d'autres façons d'inciter les agents à changer de comportement, notamment par le biais d'augmenter de certaines subventions pour éventuellement l'achat d'un vélo électrique ou d'une trottinette électrique ou d'un vélo tout simplement, plutôt que de recourir à ce prestataire. Cela ne va strictement rien changer. Pour moi, c'est de l'argent que l'on va gaspiller par les fenêtres.

**M. MARQUES, CGT-FO :** Concernant la transmission de données aux prestataires, vous fournissez un certain nombre d'informations personnelles à cette entreprise. J'aimerais savoir si, au nom du fait que, théoriquement, il y a des lois de non-divulgaration, vous allez permettre à chaque agent de cette entreprise de s'opposer à ce que l'on transmette les données le concernant à ce prestataire. Il me semble que vous êtes obligés de le faire parce qu'en théorie, moi, par exemple, je n'ai pas envie que ces gens-là aient mon adresse ou quoi que ce soit me concernant. Il me semble que c'est légitime, donc j'aimerais savoir comment vous allez articuler tout cela.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Il est indiqué qu'il devra établir un diagnostic de mobilité des trajets actuels. J'aimerais savoir, une fois que vous aurez ce diagnostic, ce qui va se passer. Le prestataire doit-il vous faire des propositions ou bien, vu qu'il y a une co-construction de feuille de route commune, avez-vous déjà échafaudé des demandes précises pour que ce diagnostic puisse être centré sur la cartographie, l'analyse du carbone, etc. ? En quoi consistent les propositions qui pourront être faites ou affinées par le prestataire ? Et avez-vous déjà fait des demandes liées à cette co-construction de feuille de route par rapport à ce diagnostic qui est en attente ? Il n'est pas fait encore.

Ensuite, je reviens aussi à l'extraction des données. Vous indiquez qu'elle sera anonymisée, pas de prénom, pas de nom de salarié. Le souci est de savoir quelle est la garantie que l'on aura d'une anonymisation totale si, pour faire le calcul de la distance entre le logement et le lieu de travail, il y a bien un point de départ qui correspond à une adresse et un point d'arrivée qui correspond à une autre adresse, qui est le site. Ce n'est donc pas forcément anonymisé à mon sens. Je rejoins ce qu'a dit Monsieur MARQUES. Effectivement, là-dessus, j'ai des doutes. Cela ne nous convient vraiment pas à la CFDT. Nous trouvons que la garantie n'est absolument pas certaine sur cette problématique d'extraction anonymisée.

Autre chose, est-ce que cela ouvrira peut-être de futures négociations avec les OS en fonction de la feuille de route, du diagnostic ? Est-ce que cela remet en cause l'accord actuel FMD sur le forfait mobilité durable ?

Suite au diagnostic du prestataire, est-ce qu'il y a une possibilité ou un but recherché pour une restriction supplémentaire des places de parking ? Est-ce qu'on ne va pas s'orienter sur le fait qu'on aura encore plus de difficultés à se garer pour ceux qui devront conserver leur véhicule pour venir travailler ?

**Mme LEBERNADY, CFTC :** Je pense que les questions ont déjà été posées, mais sur la page numéro deux, il est indiqué qu'un contact a été pris avec d'autres CPAM sur les travaux réalisés et les propositions formulées. Est-ce que vous avez un retour de ces travaux et propositions ?

Je rejoins la CFDT concernant la question suivante : si on préconise à tel agent de faire tel chemin en transport ou de prendre son vélo et qu'il ne le fait pas pour x ou y raisons, est-ce qu'on risque de lui supprimer sa place de parking ? Qu'en est-il ?

J'ai aussi du mal à comprendre pourquoi payer quelqu'un pour savoir comment on fait pour venir au travail, si on doit utiliser les transports ou pas. Il y a plein de petites choses qui se rajoutent à côté. Il y a le travail, certes, mais s'il faut aller chercher les enfants, si on ne se sent pas bien, on peut très bien venir en voiture et après venir en transport, selon la météo aussi. S'il neige, je ne vais peut-être pas prendre mon vélo, je vais favoriser la voiture. Est-ce que cela a été pris en compte dans cette mise à jour ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci. Y avait-il d'autres questions ? Revenons un peu sur les éléments concernant ce plan de déplacement entreprise. La réalisation d'un plan de déplacement entreprise est devenue une obligation pour l'employeur. Il s'agit de faire un certain nombre de constats sur les modes de déplacement, idéalement sur leur évolution, et de les anticiper – c'est là que le bas blesse – et par ailleurs d'en tirer un plan d'action en termes d'orientations que l'employeur souhaite mener. C'est l'obligation.

Lors du précédent plan de déplacement entreprise en 2017, le choix avait été fait de se fonder sur un questionnaire proposé aux agents. Ce sont les éléments de ce questionnaire, qui étaient du déclaratif des agents sur une série de questions, qui avaient permis de dégager les propositions d'actions figurant dans le plan d'action et les éléments de constat. Bien entendu, avec un questionnaire, vous n'avez jamais 100 % du personnel qui répond. C'est intéressant d'un point de vue orientation et intérêt, mais il y a plus d'inexactitudes dans les éléments factuels.

C'est la raison pour laquelle, pour la réalisation de ce nouveau plan de déplacement entreprise, nous souhaitons avoir une phase de diagnostic de l'existant et des évolutions possibles, basée

sur des faits objectifs, comme les ouvertures de nouvelles lignes, etc., qui soit faite de manière statistique sur les données que nous avons. Nous pourrions le faire en interne, car nous avons ces données. En revanche, nous n'avons pas aujourd'hui d'outils d'analyse en interne. Cela nécessiterait des heures de croisement de données et d'affinage, d'où le souhait de s'adresser à un prestataire qui dispose d'applications permettant de traiter ces données de manière beaucoup plus rapide, avec des orientations.

Le traitement de ces données consiste à déterminer les modes de transport actuels des personnes. Ce sont des données que nous allons avoir. Nous ne savons pas si une personne vient à pied, mais nous savons par exemple si une personne vient en voiture, si elle prend les transports en commun parce que nous les remboursons. Voilà donc quels sont les types de données que nous avons aujourd'hui. Nous ne les avons pas en vision statistique et nous ne les avons pas rapprochées, par exemple, des zones géographiques en fonction d'où les gens viennent. Je dis cela comme ça, au hasard, pour vous donner une idée de ce que l'on peut attendre de plus puissant, et vous imaginez le travail qu'il y a derrière pour arriver à faire cela quand on n'est pas équipé d'une application ad hoc.

Ce que nous ne savons pas faire, c'est anticiper les conséquences de l'ouverture de la ligne 15. Ce que nous constatons aujourd'hui, c'est que nous avons une part croissante de personnes qui viennent en transport en commun. Nous avons des diminutions chaque année sur les demandes de place de parking, les volumes sont moindres. C'est un constat que nous avons fait. Nous aimerions bien savoir, indépendamment du choix que feront les gens – on n'oblige personne ensuite – quelles sont les orientations possibles que prendront les salariés dans la période à venir avec l'ouverture de la ligne 15, etc.

Pour quelles raisons faire tout cela ? Effectivement, pour pouvoir en tirer des actions. Il ne s'agit pas de venir, à l'occasion du plan de déplacement entreprise, supprimer des choses. Par contre, cela peut venir orienter des négociations futures. Vous évoquiez le forfait mobilité durable ; il arrivera à son terme fin de l'année prochaine. L'existence de cette solution de forfait mobilité durable à la Caisse, et le contenu qu'on y a mis aujourd'hui, fait partie des éléments de contexte que nous allons présenter au prestataire pour qu'il ait en tête cette possibilité et qu'éventuellement, dans leurs préconisations qu'il nous fera, qu'il nous dise : « Vous auriez peut-être un terreau de personnes qui pourraient être intéressées par ce forfait mobilité durable, mais qui n'en ont pas pris en conscience ou autre chose ». Il nous donnera des données statistiques. Le prestataire ne nous donnera aucune orientation individualisée de personnes. Il nous fournira des statistiques : « il y a une cinquantaine de personnes qui, aujourd'hui, pourraient éventuellement faire des trajets de rabattement ou un trajet complet en vélo, etc., » compte tenu d'éléments de connaissance qu'il a, de ce qui est une limite soutenable du nombre de kilomètres faits par jour. Tout cela, ce sont des moyennes, des statistiques, des tendances, mais cela va nous permettre ensuite d'identifier ce que nous souhaitons accompagner, éventuellement des mesures complémentaires que l'on pourrait imaginer et que l'on n'a pas encore faites à ce stade.

S'il y a beaucoup de gens qui pourraient théoriquement être intéressés par un mode de transport de type vélo, mais qui n'ont pas encore franchi le pas, par exemple, on devrait peut-être se poser la question de proposer des mises à disposition de prêts de vélo temporaires pour que les gens puissent tester un trajet pendant quelques jours pour voir si cela leur convient. C'est ce type



d'action. Cela représente un coût, donc pour pouvoir décider de le faire ou pas, j'ai besoin d'avoir des éléments d'intérêts statistiques.

C'est véritablement les attendus et la raison pour laquelle, aujourd'hui, on pense que le recours à ce prestataire nous apportera quelque chose de plus que la réalisation en interne où l'on serait plus limité sur le plan statistique.

Bien entendu, c'est un processus où ils vont nous fournir un certain nombre d'éléments statistiques de diagnostic. On va aussi leur fournir des éléments de contexte de la Caisse, comme l'existence d'un forfait mobilité durable. Au regard de leur expertise dans ce domaine, ils vont nous dire « vous pourriez imaginer ce type d'action » et nous donner des idées, mais ce ne sont pas eux qui élaborent le plan d'action. Ce sera nous qui, à partir de ces idées et d'autres que nous aurons en interne, pourrons décider de ce que nous souhaiterons mettre en avant comme axe et présenter comme plan d'action.

Ce document finalisé de plan de développement d'entreprise en tant que tel, on vous le présentera. Il me semble qu'il avait été, en 2017, discuté en CHSCT, puis présenté en CE à l'époque. On est plutôt sur ce type d'orientation, d'avoir un échange d'abord en CSSCT, et ensuite de vous le présenter en CSE.

Sur la question des données individuelles, le prestataire a besoin de données individuelles parce qu'il fait des chiffres, mais il ne va pas avoir d'approche d'analyse individuelle des personnes. Il a besoin d'agglomérer des données individuelles pour en tirer des données statistiques globales, mais pour autant, dans les actions, on n'aura pas « Vous pouvez contacter Madame Machin pour lui proposer de basculer sur un transport en commun ». Ce ne sont pas de tels retours qu'il nous fera. Les données sont effectivement anonymisées. Nous leur donnons le fichier et ils nous donneront des statistiques de retour de ce fichier, mais on n'aura pas un retour sur « Vous pourriez proposer à Madame X de basculer... ». On ne peut pas en tirer ce type de plan d'action. On va rester sur du plan d'action qui sera forcément par groupe, collectif.

Monsieur ROUCHAUD, vous dites qu'on ne l'aurait pas fait si ce n'était pas une obligation légale. Moi, si. Je pense qu'on a déjà démontré notre intérêt à venir soutenir des changements d'habitude en matière de déplacement des salariés par la négociation sur le forfait mobilité durable, qui, lui, n'était pas obligatoire.

**M. ROUCHAUD, CFTC :** Je ne nie pas votre intérêt pour les modifications des habitudes des agents, pour l'écologie, la transition énergétique, tout ça, mais simplement, je dis « peut-être pas par ce biais ». Vous ne l'auriez pas fait comme ça, en choisissant une entreprise pour connaître, pour informer.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Pour l'instant, ce n'était pas le choix que nous avions fait d'avoir cette analyse externalisée de statistiques. Mais aujourd'hui, c'est ce qu'on fait et on n'est pas obligé d'avoir recours à une entreprise externalisée. L'obligation, c'est d'élaborer un plan de déplacement entreprise.

Pour élaborer un plan de déplacement entreprise, je peux me contenter de dire qu'aujourd'hui, j'ai X % des salariés qui font du transport en commun, X % qui viennent en vélo avec le forfait mobilité durable, d'écrire ce que je sais, brut, sans venir analyser les zones, les intérêts, ça devrait aller mieux demain avec l'ouverture de la ligne 15, ça devrait permettre à certains salariés de gagner en temps de trajet, mais sans avoir des éléments quantitatifs, et j'en tire en

conséquence que je souhaite continuer à faire du forfait mobilité durable ou, au contraire, le supprimer. Ça, c'est un plan de déplacement entreprise. Mon obligation est de fournir un élément comme ça qui va présenter des éléments de diagnostic et des orientations. Mais je ne suis pas tenue à un certain niveau de détail ou d'analyse statistique.

En revanche, nous estimons aujourd'hui que pour aller plus loin, pour bien répondre aux besoins des salariés, nous avons besoin de les connaître. Ces besoins-là passent dans un premier temps par cette analyse statistique pour pouvoir les connaître. Je n'exclus pas qu'après, on puisse éventuellement aussi avoir recours à des formats questionnaires pour pouvoir orienter des actions, etc.

Par contre, je ne souhaite pas fonder exclusivement le plan de déplacement entreprise sur le sondage des personnes. Je souhaite avoir également une dynamique un peu statistique sur le sujet. Est-ce que cela répond à votre question ?

**M. ROUCHAUD, CFTC :** Oui, je comprends mieux. Et sur la question d'éventuellement augmenter les subventions pour inciter certains agents à prendre des moyens de transport non thermiques ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** C'était une autre question. Je voulais m'assurer que la première question était plus claire pour vous en termes d'obligations ou non.

Concernant la question d'augmenter les subventions, vous savez qu'aujourd'hui cela passe par le forfait mobilité durable. Ce forfait était dans le champ de la négociation collective. Il arrivera à échéance en fin d'année, donc on ouvrira les négociations sur ce sujet. Cela appartiendra à la négociation. En tout état de cause, le plan d'action va identifier des actions en termes de soutien, de communication, d'intention, etc., mais il ne va pas mettre en place des mesures unilatéralement sur l'un ou l'autre sujet.

Monsieur MARQUES, sur la possibilité de permettre aux agents de s'opposer, comme c'est indiqué dans la note, on travaille avec notre DPO sur ce sujet. On n'est pas sur une communication de données à visée d'utilisation commerciale ou autre, et les données sont anonymisées, ce sont juste des adresses. À ce stade, dans les éléments de cadrage qui nous ont été transmis par les personnes expertes au niveau de la DCF, on n'est donc pas dans cette obligation. Si c'était le cas, si on était obligé de recueillir le consentement des personnes, on ne pourrait pas faire d'exploitation statistique des données.

**M. MARQUES, CGT-FO :** Je comprends bien. On est bien d'accord qu'il y a une transmission, ne serait-ce que de l'adresse.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Sans utilisation autre.

**M. MARQUES, CGT-FO :** Madame CASADO, je vais me permettre de vous faire lecture d'un certain nombre de données, si vous me le permettez. Service-public.fr, obligations en matière de protection des données personnelles : « toute entreprise qui réalise un traitement de données (gestion de la paie, recrutement, etc.) doit respecter le règlement général de la protection des données. »

Concrètement, qu'est-ce qu'une donnée personnelle ? « Une donnée à caractère personnel est une information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable. Exemples : nom, prénom, numéro de sécurité sociale, adresse. »

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Là, la personne n'est pas identifiée ou identifiable.

**M. MARQUES, CGT-FO :** Si, elles peuvent être identifiables.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Nous allons communiquer une adresse.

**M. MARQUES, CGT-FO :** En l'occurrence, elles peuvent être identifiables et, de toute façon, vous donnez l'adresse de quelqu'un. J'ai bien lu tout ce qu'il y avait à lire. En l'occurrence, le consentement est à recueillir.

**M. ARNAUD, Direction :** Non. Il y a une analyse sur la protection des données qui doit être réalisée concernant la possibilité d'identifier précisément de qui il s'agit à travers la divulgation de cette information. Sauf à habiter dans un village où il n'y aurait qu'un seul habitant, on ne peut pas recouper, simplement en transmettant l'adresse, de qui il s'agit. Quand on parle de données personnelles, c'est le type de croisement que l'on peut faire.

Par exemple, si on transmettait votre date de naissance et votre lieu d'habitation, cela poserait problème, parce que potentiellement, il peut y avoir, là où vous habitez, une seule personne qui a cet âge-là. Cela dépend de la capacité à identifier précisément la personne à travers une information personnelle.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Pour compléter, j'ajouterai que l'entreprise n'aurait aucun chiffre d'affaires, parce qu'il serait compliqué pour elle d'exercer sur ces domaines-là. Bien entendu, dans le cadre du contrat de prestation de services, toutes les garanties sont données en matière de localisation, de sécurité sur les données et de destruction à l'issue. Ils n'acquièrent pas la propriété de ces données, ils sont simplement exécutants dans le retravail et la mise en forme de ces données, et ils les détruisent à l'issue de l'analyse qui est réalisée.

Par ailleurs, il y a des éléments de sécurisation sur la suite qui sont tout à fait cadrés.

**M. MARQUES, CGT-FO :** Concrètement, je vais quand même insister un peu. Effectivement, comme vous le dites, une personne est identifiable lorsqu'elle peut être identifiée, bien que son nom et prénom restent inconnus, à partir d'un croisement d'un ensemble de données.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Oui, mais là, il n'y aura pas un ensemble de données, Monsieur MARQUES. Il y a une donnée unique qui est le point de départ du trajet. Nous examinons la possibilité de supprimer le numéro. Il y aurait seulement la rue et la ville. L'objectif est d'avoir des données exploitables en termes de statistiques, mais nous allons peut-être pouvoir supprimer les éléments de rue. Ces aspects sont encore à définir.

En tout état de cause, il n'y a pas d'autres données. La donnée « utilise ou pas les transports » ne permet pas d'identifier une personne. De même, « souscrit ou pas au forfait mobilité durable » ne permet pas non plus d'identifier quelqu'un.

Notre but est de pouvoir calculer des temps de trajet selon différentes solutions.

**M. MARQUES, CGT-FO :** On a bien compris quel était votre but, la question n'est pas là.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Je précisais la nature des données qui étaient communiquées pour pouvoir atteindre ce but, Monsieur MARQUES.

**M. MARQUES, CGT-FO :** Je pense que je dois être le seul Romainvillois de la CPAM du Val-de-Marne. Vous pouvez enlever mon numéro ou pas, cela ne va rien changer.

Concrètement, la personne qui va recevoir les données, si elle a envie de me trouver, elle va me trouver.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Enlever le numéro de rue, on s'orientait vers cela. La problématique est que, quand on fait l'extraction aujourd'hui, l'adresse apparaît dans une barre entière. Si on doit avoir une personne qui vient supprimer sur les 1 500 lignes, à chaque fois, le petit numéro de rue, est-ce que le jeu en vaut la chandelle ? On est en train de voir si on peut automatiser éventuellement cette modification. C'était pour répondre à votre questionnement.

Je pense avoir répondu, dans mes premiers éléments de réponse, Madame RODRIGUES-MARTINS, sur le fait que le prestataire va faire des propositions. Le prestataire a un certain nombre de catalogues, d'idées, de propositions, de suggestions qu'ils ont acquis par leur expertise et par leur expérience avec d'autres entreprises. Ils essayeront de faire en sorte de nous adresser certains éléments qu'ils estimeraient adaptés à notre situation, moyennant les éléments de cadrage que l'on aura posés au début.

Par exemple, nous avons un forfait mobilité durable alors que beaucoup d'entreprises n'en ont pas à ce stade. Donc, il sera important pour eux de savoir cela, pour pouvoir en tirer des conséquences sur les éléments d'orientation et de savoir quelles sont aujourd'hui les limites, les éléments de cadrage que l'on a posés, par exemple, pour ce dispositif, en termes de distance ou autre.

En quoi consisteront ces propositions ? Je suis en mal de vous répondre parce que dans le cadre du *benchmark* que l'on a fait sur les autres CPAM que l'on a contactées, nous voulions nous assurer que, d'une part, le travail qui avait été fait était de qualité en termes de rendu – on vous a mis des petits visuels qu'ils présentent sur leur site – et que dans les éléments de proposition, ce n'était pas du catalogue, pas du tout personnalisé, inexploitable, bref, que cela faisait vraiment avancer le travail des réflexions. C'est le retour que les CPAM nous ont fait. Ils ont bien apprécié travailler avec cette entreprise et cela leur a permis d'aller un cran plus loin sur leur plan de déplacement d'entreprise dans ce qu'ils pouvaient imaginer ensuite.

Concrètement parlant, je n'ai pas d'exemples de propositions qu'ils peuvent nous faire. Cela peut être, par exemple, en matière de forfait mobilité durable ou d'éléments de limite que l'on peut mettre en termes de distance ou ce genre de choses, appliqué aux situations de nos salariés. Vous pourriez avoir des gens qui pourraient rentrer plus dans le dispositif s'il y avait telles limites. Je dis cela un petit peu au hasard au regard de ce que j'ai compris des échanges qu'il y avait eu sur les autres caisses primaires.

Est-ce que l'on pourra en tirer des conséquences sur plus de difficultés à se garer, plus de parking restreint ? Aujourd'hui, on n'a pas de difficultés à se garer, c'est juste que tout le monde veut se garer au Cristolien. Je rappelle quand même qu'on a des places de parking, même si on en a rendu certaines, qui continuent d'être totalement vides et non attribuées. Nous n'avons aujourd'hui, sur le site du Cristolien, aucun enjeu de parking. En revanche, nous avons un enjeu d'accès prioritaire au parking du Cristolien, puisque tout le monde veut être ici, au parking du Cristolien. Nous sommes allés aussi loin que nous pouvions en matière de surbooking. Au-delà, ce ne serait pas raisonnable, parce que cela serait prendre le risque que certains ne puissent pas se garer certains jours.

Sur la base des orientations qui vont nous être données, est-ce que la ligne 15 va tout révolutionner ? Est-ce que, demain, tout le monde viendra en transport en commun ? Est-ce que, du coup, on va renoncer à des places de parking ? Non, on ne va pas mettre la charrue avant les bœufs. Cela peut nous donner des éléments d'alerte. On se dira peut-être qu'à l'horizon trois ans, on se retrouvera avec telle problématique. Mais vous voyez bien que notre démarche sur ce sujet-là est pragmatique. On ne supprime des places de parking qu'une fois que celles-ci ne sont plus utilisées. Et là, pour faire les suppressions, on a attendu un certain nombre d'années pour s'assurer que la tendance était bien établie. Donc non, on n'est pas du tout sur ce type et on n'y gagnerait rien à se créer un problème là où, aujourd'hui, on n'en a pas.

Je crois que j'ai balayé toutes vos questions.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Je suis assez étonné, en lisant le document, que vous ne parliez pas des plans de déplacements professionnels, des personnes qui se déplacent, comme les agents d'accueil ou les délégués de l'assurance-maladie, les itinérants, les nomades.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci pour cette question.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** À mon sens, c'est important parce que chacun a diverses options pour venir au travail et choisit celle qui lui convient le mieux. Vous avez mis en place des choses incitatives comme le forfait mobilité durable. D'ailleurs, il serait bien d'avoir les derniers chiffres. J'imagine qu'en ce moment, ce n'est pas trop...

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Il y a des gens qui s'y tiennent quand même.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Non, je pense que ce n'est pas aujourd'hui que quelqu'un va décider de venir à vélo.

La prise en charge des transports en commun, qui est une très bonne chose aussi, a-t-elle déjà eu des effets ? Vous avez dit qu'il y a de plus en plus de gens qui viennent en métro. Avec la ligne 15 aussi, c'est vrai que cela peut être intéressant en soi. Après, les transporteurs sont sous-traités, c'est ça ? Est-ce que le fait que le transport soit sous-traité vous exonère des transporteurs qui font les agences ? Pourquoi n'y a-t-il pas cela dans le plan, s'il vous plaît ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Là, vous n'avez pas le plan, vous avez le recours à un prestataire pour les données de déplacement de nos agents et pour l'analyse de ces données. Par contre, je vous confirme que l'analyse des déplacements professionnels internes va faire partie de notre plan de déplacement d'entreprise. C'est juste que ces données, on les a déjà. Ce sont les nombres de kilomètres de la flotte et il n'y a pas de valeur ajoutée du prestataire à traiter ces données. Ils n'ont pas d'expertise dans cette matière. On a des taux d'utilisation de la flotte, des nombres de kilomètres parcourus, on sait qui l'utilise, etc. Ce sont des données que l'on va traiter en interne et sur lesquelles on va intégrer des éléments d'action et d'orientation dans le plan de déplacement d'entreprise.

Les déplacements que nous faisons pour des raisons professionnelles font partie du champ du plan de déplacement d'entreprise. Les déplacements sous-traités à des transporteurs en font partie aussi. En revanche, il n'y a pas de préconisation sur ce qui est externalisé. Ça rentre globalement dans les sujets. Après, vous pouvez aller aussi loin que vous voulez. Vous pouvez analyser vos déplacements en termes de kilomètres, de temps, en termes de bilan carbone. Le champ et ce que l'on en fait sont extrêmement variables.

Nous allons essayer d'aller un peu plus en profondeur avec les éléments de données statistiques. Nous disposerons à cette occasion d'une analyse statistique plus approfondie que ce qu'on avait pu avoir auparavant avec des cartographies, etc. Ensuite, on essayera de balayer l'ensemble des champs, que ce soient les déplacements pour venir sur le lieu de travail ou les déplacements professionnels internes.

Je précise par exemple que par rapport aux éléments de contexte dont on va faire part au prestataire, il y a l'exigence de forfait de mobilité durable, mais il y a aussi le télétravail, les pratiques globalement. Le fait de dire que nous avons une pratique de télétravail assez ouverte dans la Caisse sera important pour lui, que l'on peut aller jusqu'à trois jours, etc. Ce sera important pour lui de connaître ça dans le cadre des éléments de compréhension et d'orientation qu'il pourra nous proposer. Il y a des organismes où il n'y a pas de télétravail et où il peut, par exemple, proposer la mise en place du télétravail pour limiter les déplacements des lieux de domiciles personnels au lieu de travail.

Madame RODRIGUES-MARTINS, quelque chose vous dérange ?

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFTD :** Oui, j'ai tiqué sur la notion de télétravail qui est une donnée importante à communiquer au prestataire « Un kilomètre à pied ». Effectivement, c'est un mode organisationnel qui va permettre, apparemment, d'affiner ses statistiques et son diagnostic en termes de déplacement des salariés. Mais comment allez-vous lui transmettre les informations des télétravailleurs si, à la base, il faut transmettre le matricule, l'adresse du salarié, sa résidence administrative, le fait qu'il bénéficie du télétravail ? Il y a bien une extraction télétravail, une extraction administrative, et ça va faire des croisements de données. Ça me chiffonne, ça me travaille.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** J'ai vu cela. La mention que je faisais portait notamment sur les orientations générales. Vous aviez posé une question sur la nature des recommandations qu'ils pourraient être amenés à faire. S'ils nous recommandaient de déployer le télétravail, ça ne nous servirait pas à grand-chose, par exemple. Nous allons donc l'informer que nous avons un protocole de télétravail avec déjà un certain nombre de souplesses, etc.

Par rapport à votre autre question d'extraction de données, toutes ces données figurent dans GRH. On n'a pas prévu de croisement de données ou quoi que ce soit dans ce que nous allons lui fournir. Nous allons simplement faire une extraction de GRH.

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** Je regarde l'exemple par rapport aux alternatives selon les distances, en page trois. Comme vous dites, il n'y aura pas de croisement de données. Ça veut dire que même si on voit qu'il y a tant de salariés qui habitent à peu près au même endroit, qu'il y a des possibilités de covoiturage, à aucun moment, vous n'allez prendre contact avec ces salariés. Alors, à quoi cela sert-il ?

Si j'étais à votre place, je ne dépenserais pas 10 000 euros. Vous ne pouvez pas croiser vos données, donc quel est l'intérêt ? Si vous pouviez croiser les données et que vous aviez par exemple l'accord des salariés pour utiliser leurs données... Demandez l'accord avant aux salariés. Il y en a qui veulent bien jouer le jeu, qui veulent bien faire partie intégrante de l'enquête.

Ensuite, vous pourriez identifier qu'il y a tant de personnes qui habitent à tel endroit, et décider, par exemple, de mettre en place une prime de covoiturage. Cela pourrait inciter les salariés à

faire du covoiturage et prendre avec eux des personnes. Moi, je fais du covoiturage, j'ai un collègue qui m'emmène au travail et c'est vrai que je me dis qu'on habite à côté. On s'est croisé parce qu'on prenait les transports. Je me dis que c'est dommage que vous n'incitez pas...

Vous avez fait le forfait de développement durable, c'est très bien, mais pourquoi n'incitez-vous pas ? On voit là un exemple de 826 salariés compatibles, c'est beaucoup plus important que ceux qui sont compatibles avec le vélo.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Ce n'est pas nous.

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** Non, ce n'est pas nous, mais je vous donne un exemple parce que c'est à peu près la même masse salariale que nous. Ils sont 1500, c'est un peu plus, mais c'est pour vous donner un exemple. Je suis sûre que chez nous, ce serait pareil. Madame SELLAMI pourrait venir chercher Florent tous les jours, plutôt qu'il vienne en trottinette. Il y a plein de gens qui habitent à côté. Pourquoi n'essaye-t-on pas de voir avec des personnes qui seraient volontaires, pour pouvoir recouper des données et que cela serve à quelque chose ? Récupérer des données qui ne peuvent pas être croisées et qui, finalement, vont servir à ce qu'ils vous disent, c'est-à-dire augmenter votre forfait mobilité douce... Je ne vois pas ce qu'ils peuvent vous dire de plus que de vous parler du télétravail ou d'augmenter un forfait.

Vous dites « mettre à disposition des vélos ». Il y a déjà un forfait mobilité, je ne pense pas que c'est cela qui va... Je me pose la question de ce qu'ils vont vous proposer de mettre en place pour 10 000 euros. Je suis curieuse de le savoir, en dehors de la mise en place du télétravail pour éviter des déplacements. Maintenant, le télétravail, quand vous l'attribuez à quelqu'un, ce n'est que par rapport à l'autonomie, par rapport à la production. Ce n'est plus comme avant où on était vigilants sur le fait que la personne habite loin, qu'elle utilise le transport en commun, etc. Donc, que va vous dire ce prestataire ? Qu'est-ce qu'il va vous apporter de plus ?

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

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Oui, c'est vrai que, malheureusement, vous aviez essayé de mettre en place le covoiturage.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci. C'est Monsieur GIAMBIAGGI qui vous répond, Madame HAMMOU.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Je ne sais plus quand c'était, en 2017.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** À plusieurs reprises.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Ça n'a pas fonctionné. C'est vrai que vous pourriez relancer ça, mais pas forcément par un prestataire qui coûterait cher. Vous pourriez relancer sur l'intranet, je ne sais pas si vous le faites. Il y a une rubrique mobilité. Je ne suis pas super assidu. Vous pourrez faire ce que vous voulez, mais changer les habitudes des gens... L'incitatif, je pense que ça fonctionne. La ligne 15, c'est une bénédiction, je pense, en effet. C'est dans un an, à peu près, normalement. Ce n'est pas fin 2025 ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Oui, c'est début 2026.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Cela a été reporté plusieurs fois, il me semble. En l'état, ça donne une bonne idée quand même. L'articulation avec la ligne 15, s'ils font quelque chose, ça peut être assez intéressant, même si ça coûte quand même cher.

C'est vrai que pour le covoiturage, je ne sais pas quoi faire. En effet, vous aviez essayé il y a quelques années et ça n'avait pas eu le succès escompté. Je me répète, mais c'était un site où on pouvait soit aller de manière générale et avoir accès à tout, soit il y avait un petit sous-ensemble uniquement CPAM qui n'a pas fonctionné, il me semble.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Est-ce qu'il y avait d'autres questions ? Madame HAMMOU, vous aviez plusieurs questions. Vous aviez déjà une question sur le fait de demander l'autorisation aux salariés. Ce que le prestataire va nous donner, ce sont des populations potentiellement intéressées, etc. Après, sur le covoiturage, on sait que ce sont des gens qui habitent dans un même lieu. Si, dans ce qu'il met en avant, il y a des choses qui peuvent être intéressantes, on pourra, nous, ensuite aller rechercher dans les données, les personnes.

La question, c'est ce que je demande au prestataire de faire. Je ne vais pas demander au prestataire de me cibler que Madame X et Madame Y pourraient covoiturer demain. Il ne va pas aller aussi loin que ça. En revanche, il va me dire « oui, vous avez un terreau de covoiturage qui est intéressant ».

En revanche, nous avons eu des expériences, des tentatives sur le covoiturage qui n'ont pas été couronnées de succès. On a un élément, les horaires variables – que l'on expliquera aussi aux prestataires en termes de contexte, car cela peut aussi l'orienter dans ces éléments de proposition –, qui très clairement à l'époque est venu aussi freiner. Aujourd'hui, on sait aussi qu'on a le télétravail, donc on ne va pas forcément avoir les mêmes jours de télétravail que les collègues. Il y a beaucoup de choses en termes de frein qui viennent s'opposer. Cela ne veut pas dire que l'on exclut complètement de faire autre chose. En revanche, nous sommes un peu échaudés, parce que oui, nous avons mis en place un outil et ensuite, nous avons aussi fait un forum sur notre site où nous avons proposé aux gens de venir. On a un avantage, on l'a dit tout à l'heure. Aujourd'hui, ce qui est le plus demandé, c'est le parking au Cristolien. Aujourd'hui, le fait de covoiturer vous fait bénéficier d'une majoration vous permettant d'accéder au parking ici du Cristolien. Globalement, malgré cet avantage qui est quand même assez considérable – on le voit avec l'engouement – on n'a globalement qu'une dizaine de personnes aujourd'hui qui covoiturent dans la Caisse. Nous faisons donc le constat que cela ne prend pas.

On reste ouverts éventuellement à des propositions d'évolution sur le sujet, mais on n'ira pas surinvestir ce sujet du covoiturage au regard de tout ce qui a pu déjà être testé.

Monsieur GIAMBIAGGI, changer les habitudes des gens, on n'a pas d'obligation de résultat sur le sujet. Ce que nous souhaitons, c'est faire des propositions qui pourraient coller au mieux et changer les habitudes des gens, mais en douceur, sans venir bouleverser celles-ci. C'est pouvoir adapter aussi nos éléments de communication. Éventuellement, si on voit qu'on a un grand volant de personnes qui résident à proximité immédiate du Cristolien, on pourra peut-être se dire que cela pourrait être intéressant de sensibiliser ces personnes par exemple, de leur proposer de tester un outil, un dispositif sur un ou deux trajets pour voir si c'est adapté chez eux. Mais ce sont des choses que l'on verra en fonction de ces éléments globaux statistiques.

Dans les actions que l'on mettra en œuvre et qui découleront de ce plan d'action, il y a des choses qui viendront aussi émerger sur des sujets qui relèvent des champs de négociation. Il y a aussi des limites budgétaires. On ne va pas pouvoir déployer des actions tous azimuts pour venir changer les habitudes des gens à grand coût, etc. Il y aura donc un principe de modulation.



Mais le plan de déplacement entreprise va nous permettre de donner l'orientation que nous souhaitons donner à ces futures actions que l'on pourrait mettre en place.

**M. ARNAUD, Direction :** L'action que l'on avait testée était iDVROOM, une filiale de la SNCF. Cette plateforme permettait d'avoir des déplacements en fonction de son lieu de départ, d'avoir des horaires, etc., avec une sous rubrique qui concernait le CPAM. On a eu un succès d'estime, je n'ai pas les chiffres précis. Je me rappelle de personnes qui se sont rencontrées à cette occasion-là et qui ont fait quelques déplacements ensemble. L'idée était bonne, je pense, même avec l'horaire variable, c'est assez compliqué.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** C'est ça, on ne commence pas exactement en même temps et vous n'avez pas envie d'arriver plus tôt, même si c'est à une demi-heure près. C'est un changement d'habitude ou une contrainte qui est trop forte.

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

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** On en viendra donc à refaire des négociations sur un futur accord de forfait mobilité durable, puisqu'il est viable encore un an. Mais concernant vraiment le plan de déplacement entreprise, le PDE, il date de 2017, donc il était valable jusqu'en 2022, avec une prolongation de deux ans jusqu'à fin 2024. Ce diagnostic va-t-il déboucher sur une nouvelle négociation avec les OS sur un PDE pour un nouveau cycle de cinq ans, vu que c'est une obligation ? Je n'ai pas bien compris et je pense que c'est la partie de ma question à laquelle vous n'avez pas vraiment clairement répondu non plus.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Je suis navrée si je n'ai pas répondu. J'ai tenté de le faire, mais c'est vrai que c'est un enchevêtrement de plans d'action. Le plan de déplacement entreprise n'est pas une négociation. C'est un plan d'action, d'orientation de l'entreprise. Par contre, il peut venir alimenter des champs de négociation. Quand j'évoquais le forfait de mobilité durable, c'est parce qu'on sait qu'il arrive de toute façon à échéance en fin d'année.

Il y a aussi, vous le savez, dans le champ de la négociation QVT, un volet transport. Ce sont des éléments qui peuvent venir alimenter ces différentes négociations, comme ils peuvent aussi alimenter des décisions unilatérales de l'employeur sur des actions de communication, d'organisation, d'achat de flotte, etc.

Concernant le plan de déplacement entreprise, il y a peut-être des questions de synchronisation, mais vu le nombre de champs de négociation ouverts, il ne sera jamais possible de tout parfaitement synchroniser. On est plutôt satisfaits d'avoir ces éléments à ce moment-là, parce qu'on pourra disposer de ces éléments statistiques en amont des négociations qui se profilent pour l'année prochaine.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Merci. Une dernière question restait en suspens, sauf si j'ai mal entendu et que j'ai été mauvaise élève. Il y avait la notion de co-construction d'une feuille de route qui vient après le diagnostic et la production d'un plan. Cette co-construction de feuille de route, avec qui se fait-elle ? Entre vous et le prestataire ou seulement vous ? Pourquoi parlez-vous de co-construction d'une feuille de route ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** La formulation est un peu impropre dans le document. Nous parlions de ce que le prestataire nous propose en termes d'apport. Il nous propose d'aller jusqu'à la co-construction d'une feuille de route, c'est-à-dire qu'il nous

proposera un certain nombre de pistes d'idées que nous choisirons de retenir ou pas dans nos actions. C'est écrit de façon un peu grandiloquente.

Ensuite, comme je le disais, il me semble important que nous puissions avoir un échange avec les agents, peut-être sur une thématique particulière. Nous verrons ce qui ressortira de ces éléments pour venir les interroger en termes d'appétence ou autres et venir enrichir le bilan statistique d'une vision qui reflète un peu les souhaits des agents. Cela fera aussi l'objet d'échanges en CSSCT pour finaliser ces éléments de plan d'action dans le cadre d'un échange avec les élus. Ce n'est pas ce qui était mentionné dans la note, mais en tout état de cause, nous serons bien sur une logique un peu participative dans cette construction en prenant en compte ces éléments-là et d'autres, comme les éléments de mobilité professionnelle que l'on a mentionnés tout à l'heure.

Ai-je répondu à toutes vos questions ? Je vous propose de passer au recueil de vos avis.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Pour la CFDT, l'objectif exact à atteindre, s'il s'agit juste de vous donner des pistes, nous trouvons que c'est un peu une usine à gaz pour rien. Cet investissement vous revient effectivement, mais il est dommage d'en arriver là, donc ce sera une abstention.

**Mme DOUIS-MAXI, CFTC :** Pour la CFTC, ce sera une prise d'acte.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Pour Force Ouvrière, un kilomètre à pied, ça use. Je pense que c'était le bon moment pour la faire. Il y a des données qui sont communiquées. On ne voit pas trop la valeur ajoutée, sauf sur cette situation de la ligne 15, mais si les gens veulent prendre la ligne 15, ils prendront la ligne 15, plan de déplacement entreprise ou pas, donc ce sera un vote défavorable pour Force Ouvrière.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Nous avons donc un vote défavorable à l'unanimité. J'espère que le résultat vous convaincra plus. Je vous propose de passer au point suivant, qui est relatif à l'expérimentation de la livraison de paniers de fruits et de légumes. Je vois les sourires revenir.

## **Point 8 : Expérimentation de la livraison de paniers de fruits et légumes biologiques sur le lieu de travail**

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** J'excuse Ludivine BAUBRY qui porte ce projet et qui aurait aimé pouvoir vous le présenter cet après-midi, mais qui est en atelier management, puisque vous savez que nous faisons des ateliers management. Je vais tâcher de la remplacer au mieux.

Vous savez que c'était quelque chose que nous souhaitions tester. Ce sont également des éléments qui étaient remontés dans le cadre des projets d'entreprise que de développer des services au sein de la CPAM pour les salariés. On a fait un petit sondage en septembre pour avoir une confirmation de cet intérêt et essayer d'anticiper les impacts logistiques que pourrait avoir la mise en place d'une telle livraison de paniers de fruits et de légumes. On a quand même eu 150 répondants et tous favorables, donc on imagine que ce sont les personnes très intéressées

qui se sont manifestées, ce qui est plutôt un beau taux de participation si cela se confirme par la suite.

Ce sujet s'inscrit un peu dans ce que l'on évoque souvent comme étant des services de conciergerie. La difficulté sur des services de conciergerie, c'est que vous passez par un prestataire qui va prendre sa part sur les services qui sont proposés, ce qui s'avère être plus cher pour les salariés. Ça peut fausser l'expérience, parce que quand bien même les salariés manifestent un intérêt pour avoir un certain nombre de services sur place, si au final ils les payent 10 à 15 % plus cher qu'à côté de chez eux, le choix est vite fait.

L'élément qui nous a véritablement guidés sur ce sujet était de trouver une solution qui soit gagnant-gagnant pour le prestataire, qu'il puisse créer un point de dépôt de collecte sans conséquence de surcoût pour les salariés. C'est la solution proposée par le prestataire La Ginguette Bio, qui s'avère en plus être une petite entreprise locale, ce qui n'est pas pour nous déplaire en termes de soutien du tissu économique local.

Nous sommes sur une solution extrêmement flexible pour les salariés, puisque chacun pourra choisir chaque semaine, sans obligation, de commander un panier ou des produits au détail, de le refaire la semaine suivante ou pas, et ce sans surcoût par rapport à une solution qu'il pourrait trouver par ailleurs, avec une livraison, un point de collecte différent.

On est sur quelque chose de très vaste aussi, puisqu'il n'y a pas que des fruits et des légumes. Il y a aussi de la petite épicerie.

Je me permets simplement d'attirer votre attention sur un petit point de vigilance sur le sujet, puisque La Ginguette Bio propose également des produits qui nécessitent d'être réfrigérés. Nous allons ouvrir cela aux salariés par le biais d'une interface internet sur laquelle il n'est pas possible de supprimer ces produits réfrigérés. Le fait de déposer chez nous des produits réfrigérés qui sont ensuite pris par les salariés pose plein de problèmes en matière de responsabilité de chaîne du froid et d'investissement dans des armoires réfrigérées.

Nous avons donc souhaité, pour l'instant, dans le champ de l'expérimentation, exclure cette dimension-là, mais on ne pourra pas l'exclure. On ne pourra pas commander son jambon et ses yaourts sur La Ginguette Bio dans un premier temps. Toutefois, on tâchera de bien communiquer aux salariés sur le sujet, parce qu'ils les verront quand même apparaître. Ils pourront potentiellement les mettre dans leur panier et les commander, mais ensuite, au moment du traitement de la commande, La Ginguette Bio viendra les supprimer, procédera à leur remboursement et avisera les personnes pour les en informer. Du coup, cela peut créer un peu de frustration, mais on n'a pas trouvé d'autres moyens pour pouvoir supprimer complètement en facial ces situations-là.

Nous sommes très enthousiastes par cela. Sur la première semaine de décembre, il y aura une petite animation de présentation par La Ginguette Bio de ses produits et de son offre pour les salariés. Ensuite, nous démarrerons immédiatement avec l'ouverture dans l'intranet de cette possibilité de commande. La livraison se fera les mardis et la possibilité de commande se fera jusqu'à la veille du jour de livraison, ce qui est relativement souple. Vous pouvez anticiper, comme vous pouvez vous décider la veille. Je suis à l'écoute de vos questions, s'il y en a, ou réactions.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** En soi, c'est une très bonne idée. Avec les collègues, nous avons un peu regardé les tarifs et ce n'est pas donné. Si j'ai bien compris, il y a moins d'intermédiaires par rapport à des produits en grande surface. Peut-être que c'est le fait que ce soit bio et local, avec la livraison et les 10 %, mais même avec cela, ça nous avait paru assez cher, en regardant assez précisément. Après, je ne me rends pas compte, je n'ai pas fait de *benchmark* avec les concurrents.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Je prends la remarque.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Pouvez-vous nous dire vers quelle heure ce sera livré ? Est-ce que vous avez averti le prestataire Pénélope ? Parce que c'est l'agent d'accueil qui va distribuer cela. Est-ce que vous ne pensez pas qu'il risque d'y avoir une saturation à un moment, s'il y a vraiment beaucoup de succès ? Est-ce que vous ne pouvez pas, en *backup*, prévoir un agent pour donner un coup de main ? Moi, si j'étais Pénélope, je ne serais pas très content. C'est une prestation en plus qui n'est pas prévue dans le contrat. En l'état, c'est tout. Vous nous avez mis la photo du truc à roulettes.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** On sait que vous aimez bien les visuels 3D.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Est-ce une photo ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** C'est un extrait du catalogue.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Vous n'avez pas encore commandé ?

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

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Est-ce que cela ne va pas un petit peu obstruer le passage derrière, quand on passe à l'accueil ? Dans certains cas, on a le droit de passer, si quelqu'un a besoin de passer avec une palette par exemple.

**Mme DOUIS, CFTC :** Qui fait partie de l'équipe logistique et sera chargé de ranger l'armoire systématiquement ? Quelle est la capacité de l'armoire en nombre de colis ? Bien entendu, en tant qu'agent d'accueil, je ne peux que poser la question : comment cela se passera-t-il pour les personnes qui ne travaillent pas sur le site du Cristolien et comment va s'organiser la distribution ? Les agents devront-ils venir à une heure précise, sachant que l'agent Pénélope reçoit des professionnels de santé à l'accueil ?

**M. ROUCHAUD, CFTC :** La CFTC trouve aussi que c'est une très bonne initiative. Par rapport à ce qu'a dit Antoine tout à l'heure, nous sommes sur la même ligne. C'est vraiment une bonne initiative. Par contre, nous trouvons que les prix sont corrects au regard de la concurrence. C'est plutôt correct, c'est du bio, c'est frais, ce sera livré sur place. Je me souviens, à titre privé, que j'avais payé 25 euros pour un panier de fruits et légumes, donc là, c'est quand même correct.

Effectivement, je m'associe à la question de M. GIAMBIAGGI. On n'a pas de recul pour savoir combien de commandes on va avoir, il serait donc bien d'associer un agent CPAM pour aider l'agent Pénélope dans les premiers jours, pour les premiers mardis, pour éviter les désagréments que pourrait amener cette surcharge de travail pour l'hôtesse de Pénélope actuelle. Je sais qu'elle est quand même pas mal sollicitée par les professionnels de santé. Ce n'est pas juste de l'accueil.

« Oui, merci, c'est là ». Il y a quand même un décompte à faire sur ce qu'ils amènent, pour que ça se passe le mieux possible.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Concernant les tarifs, au regard de ce que nous avons observé sur les offres, nous sommes dans des tarifs tout à fait normaux pratiqués sur le marché. C'est du bio et c'est plus ou moins local selon ce que vous choisirez, mais on pourra choisir très local, etc. Cela a des répercussions en termes de prix.

Il y avait des options moins chères, mais avec des formules différentes, qui se rapprochent plutôt de l'AMAP où vous vous engagez sur l'année à acheter un panier toutes les semaines. C'était environ 20 % moins cher. En revanche, vous ne pouvez pas vous désister d'une semaine sur l'autre, etc. Nous avons estimé que ce n'était pas la solution qui serait souhaitée par les salariés à ce stade. Nous avons préféré, pour l'instant, nous tourner vers une solution plus flexible et plus libre pour les salariés.

Concernant l'heure de livraison, j'imagine que votre question porte plutôt sur les conditions de mise à disposition pour les salariés. Nous sommes en train de finaliser ces éléments d'organisation. Pour vous rassurer, ce que nous envisageons, c'est que les paniers soient livrés et positionnés dans la fameuse armoire et puissent être retirés par les salariés, idéalement tout au long de la journée du mardi. Si vous préférez venir les chercher entre midi et deux, vous pouvez. Si vous préférez les prendre en partant, c'est possible, dans le cadre de l'amplitude horaire de la personne à l'accueil et sous réserve de l'heure de livraison du prestataire. Nous sommes sur une logique d'amplitude horaire importante. Ensuite, à chacun de venir chercher quand il le souhaite. Nous savons bien qu'il y aura probablement plus de monde entre midi et deux, ou au moment de partir pour ne pas s'encombrer.

Nous avons averti Pénélope, bien entendu, et cela rentre tout à fait dans le cadre de son contrat. D'un point de vue RH, l'hôtesse d'accueil est plutôt satisfaite d'avoir quelque chose à faire. Elle nous avait plutôt fait part du peu de fréquentations qu'il y avait au niveau de notre accueil. Tout se passe dans un contexte à la fois carré sur le plan du cadrage des marchés et avec une satisfaction de l'hôtesse.

Concernant le nombre de paniers, nous ne savons pas encore. C'est pour cela que nous lançons l'expérimentation. Le sondage devait nous permettre d'estimer un peu. Peut-être qu'il y aura de l'engouement au début, peut-être qu'il y aura peu de gens, on verra. Bien sûr, nous resterons attentifs à appuyer l'hôtesse au niveau logistique. Les équipes logistiques sont les équipes imprimerie et logistique du secteur de Sandrine DEROOVER qui peuvent être amenées à venir glisser l'armoire. L'appui sur la période de phase de démarrage sera plutôt apporté par Ludivine BAUBRY et Leslie CREBOIS, notre alternante qui travaille sur la RSO auprès de Ludivine. C'est un projet un peu global d'équipe. Nous savons tous qu'au lancement d'un projet, il y a encore des petites choses à caler et nous le ferons.

Nous avons commandé une armoire. Est-ce que cela suffira ? Je ne sais pas. On y met une cinquantaine de paniers. Si l'engouement est plus fort et qu'il se confirme, nous en commanderons une deuxième. Nous n'avons pas envie de commander cinquante armoires pour, au final, avoir deux paniers dedans. Nous adapterons la logistique aux besoins et nous serons très contents si cela suscite un engouement parce qu'au-delà de l'engagement sur la

partie biologique, ce sont aussi principalement des produits frais. Cela vient soutenir aussi des actions de l'employeur en matière de nutrition que l'on peut avoir sur d'autres semaines.

Concernant le déroulement de distribution, je pense avoir répondu. Les agents se présenteront. Nous tâcherons d'être clairs aussi sur ces éléments. Ce que nous n'envisageons pas, pour des raisons de complexité d'une part et surtout de contraintes sanitaires d'autre part, c'est de garder les paniers d'un jour sur l'autre. Le jour de la livraison, pour les personnes qui ne récupéreront pas leurs paniers, parce qu'ils sont malades par exemple, à charge pour eux de solliciter un collègue pour venir retirer leur panier. C'est une offre que nous mettons en place, mais nous ne pouvons pas nous permettre de gérer un niveau de complexité trop important. Ce sera donc un message important.

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** Désolée pour ma question, car je ne mange pas beaucoup de fruits et légumes. Du coup, je ne comprends pas le principe de ne pas stocker. Les fruits, comme les bananes, ne se mettent pas au frais. Comme je vous le dis, excusez-moi, je n'en mange pas beaucoup de légumes.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Je n'ai pas envie de gérer des histoires de moucheron, d'odeurs.

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** Parce que les bananes, vous n'allez quand même pas les jeter. Qui prend la responsabilité de jeter ? L'hôtesse d'accueil ? Parce que là, ça va être compliqué pour elle à gérer.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Ce que j'affirme, c'est le principe, et ce sera écrit auprès des salariés : tout panier non récupéré est perdu. Après, la question de ce qu'on en fera reste à voir. J'ose espérer que la situation ne se présentera pas. Ce que je veux, c'est que la règle soit claire. Parce qu'après, on le sait tous, on entendra : « Ah oui, mais moi, je ne pouvais pas, parce que finalement, j'ai dû partir plus tôt, j'avais prévu de le prendre à telle heure. »

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** En fin de journée, est-ce qu'un agent peut demander à l'hôtesse s'il reste des plateaux ? Je trouve dommage de jeter des fruits et des légumes si des personnes souhaitent les récupérer.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Nous verrons. Cependant, je ne souhaite pas gérer la deuxième distribution de ceux qui ne sont pas venus récupérer leurs paniers ni départager ceux qui en voudraient.

Je porte ce sujet aujourd'hui parce qu'il est important de le porter auprès des salariés. S'ils ne récupèrent pas leur commande dans la journée, ils perdent le bénéfice de cette commande. Après, on avisera en fonction de ce qu'il y a, etc.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** C'est indiqué dans la note, mais au niveau de la communication aux salariés, il faudra bien préciser que ce sera perdu et sans possibilité de remboursement, de recours ou de réclamation. Il faut être bien clairs, parce que vu que la perfection n'existe pas, cela va arriver.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** L'employeur souhaite s'investir sur ce projet, mettre les moyens à disposition et négocier avec les prestataires, mais on ne va pas non plus se perdre dans la gestion de la complexité de la vie de chacun, ou chercher à savoir pourquoi untel n'est

pas venu. L'offre est claire et précise. Il appartient à chacun de rentrer dans le cadre qui est proposé.

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** Grâce à vous, je mangerai des fruits et légumes.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** J'en suis ravie.

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** Je commanderai un panier de fruits et légumes.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Encore une fois, c'est une expérimentation. On n'est pas liés à ce prestataire. On avisera en fonction de la satisfaction ou non. Le seul lieu de livraison prévu à ce jour est le Cristolien. C'est un point de questionnement, parce que ce prestataire-ci est potentiellement très ouvert. À partir d'un panier commandé, il est prêt à aller livrer sur un autre site, mais on va y aller tranquillement dans l'expérimentation. Pour l'instant, on va démarrer avec cette livraison au Cristolien. On va capitaliser et on en tirera des conclusions en fin d'expérimentation, pour savoir si on souhaite élargir. L'idée est d'y aller progressivement. Je crois que j'ai répondu à tout.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Je reviens sur l'amplitude horaire pendant laquelle on aura accès au retrait de notre panier le jour de livraison, c'est-à-dire les mardis. L'hôtesse d'accueil, qui est un agent Pénélope, est là normalement de 8 h 30 à 17 h 30, si je ne me trompe pas. Au-delà de 17 h 30, il sera impossible de récupérer le panier. Il sera considéré comme non réclamé, il ne sera pas stocké et sera perdu.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Oui, c'est ça. L'amplitude horaire sera de toute façon limitée par celle de l'agent Pénélope.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** À ce jour, vous ne savez pas encore si vous allez le jeter ou le donner à une association.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** J'espère que la situation ne se présentera pas. Si elle se présente, on avisera. Si elle se répète, on s'organisera. Pour l'instant, je ne vais pas commencer à faire des plans A ou B. On va se concentrer déjà sur la prestation en tant que telle.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** J'avais une deuxième question qui est plus pertinente. Avez-vous un peu compté combien de paniers vous pouvez mettre dans cette armoire ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** J'ai déjà répondu à cette question, Monsieur GIAMBIAGGI. J'ai dit une cinquantaine. Cela dit, la question est plus complexe que ça, car elle doit s'entendre tant en termes de volume qu'en termes de poids. Les choses ne seront pas livrées dans des paniers. Ne vous attendez pas à des paniers. Ce sera des sachets krafts pour emballer, mais ce sera bien emballé.

En revanche, la question se pose aussi en termes de poids. Que ce soit en termes de volume ou en termes de poids des denrées, on prendra les mesures nécessaires sur le nombre d'armoires, et tant mieux s'il y a un fort engouement toutes les semaines pour le sujet.

Par contre, on va laisser passer un peu de temps avant d'investir trop, car je sais que vous êtes très attentifs à ces aspects-là.

**Mme SKOLUDEK, CGT-FO :** Concernant les offres de ce prestataire, s'agira-t-il d'offres spécifiques pour la CPAM ou la personne aura-t-elle accès à tout ce qui est proposé sur la boutique en termes de paniers ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Tout, sauf les produits réfrigérés. Vous pouvez déjà le voir si vous allez sur le site de La Guinguette Bio. Nous allons juste créer une interface spéciale sur notre InterVal vers ce site de La Guinguette Bio.

**Mme SKOLUDEK, CGT-FO :** Est-ce que ce sont des paniers spécifiques de légumes, spécifiques de fruits ou est-ce un mélange ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Il y a tout. Vous pouvez ne prendre que des légumes, que des fruits ou tout. Vous pouvez prendre un panier avec un assortiment où on vous indique chaque semaine ce qu'il y aura dedans. Vous pouvez prendre juste des poireaux, juste des patates, c'est extrêmement flexible. Le but va être de pouvoir suivre justement quelle sera la sollicitation de chacun et en tirer les conséquences. Est-ce qu'il y avait d'autres questions ? Je vous remercie.

## Point 9 : Projet de transformation du service médical

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Sans transition avec les paniers de fruits et de légumes, nous vous avons adressé le document de synthèse de présentation du projet de transformation du service médical. On vous avait annoncé en CSE le mois dernier que nous le présenterions sur cette instance.

En termes de contexte de cette présentation, nous sommes sur des éléments de présentation qui sont similaires à ceux qui ont fait l'objet d'une présentation au niveau du CSE central de la CNAM. On est sur des éléments d'économie générale du projet, tant pour expliciter l'origine de ce projet que pour commencer à présenter les éléments d'orientation qui sont portés par la CNAM dans ce cadre-là.

Peut-être parce que c'est un sujet qui a pu évoluer depuis l'élaboration du support PowerPoint, le CSE de la CNAM a une première information en octobre et sera consulté pour avis au mois de décembre. De même aujourd'hui, nous sommes sur une information d'ordre général, mais bien entendu, ensuite, dans le cadre de la mise en œuvre du projet et notamment sa mise en œuvre ici, sur le Val-de-Marne, nous serons bien entendu amenés à revenir devant vous pour en échanger et recueillir vos avis.

Je ne vais pas passer tous les éléments du support PowerPoint dont vous avez pris connaissance. Il ne vous aura pas échappé que les orientations de la CNAM en matière de transformation du service médical résultent d'un rapport d'une mission de l'IGAS qui a réalisé un certain nombre de constats et a été amenée à élaborer des scénarios de réorganisation d'intensité variable en termes de niveau de changement.

À partir de ces éléments de travail de l'IGAS, la CNAM a souhaité mettre en place une phase d'écoute et de dialogue avec les salariés concernés au niveau des réseaux de service médical. À ce titre, 430 personnes ont pu être entendues à l'occasion d'ateliers et d'entretien pour pouvoir recueillir leur vision du diagnostic.

C'est à la fois de ce rapport de l'IGAS et de ce travail de consultation et d'écoute des salariés que résulte le projet cible de transformation qui a été présenté et qui prévoit une intégration du service médical au sein des caisses primaires en termes d'organisation. Il sera réalisé en deux



temps, la première phase étant calée sur l'année 2025 – l'année prochaine – elle-même sous-divisée en plusieurs vagues par région. La deuxième phase n'est à ce jour pas calée dans le calendrier.

Un point important est que l'intégralité des missions qui sont portées par le service médical perdure. Les missions ne sont pas remises en question. En revanche, l'organisation de la prise en charge de ces missions et l'organisation de terrain des équipes sont concernées par ce projet de transformation.

J'essaye de résumer. Je ne prends pas forcément le support dans l'ordre. La première phase de transformation prévoit d'intégrer certaines activités portées par les équipes du service médical au sein d'une direction médicale qui serait créée au sein des CPAM. Les missions et les équipes qui seront intégrées pourront provenir autant des échelons locaux du service médical qu'en partie des échelons régionaux du service médical. En revanche, dès la première phase, certaines activités feront l'objet d'une intégration plus complète, notamment les fonctions support et pilotage et les fonctions de relations client de *front office* qui ne peuvent pas perdurer.

La deuxième phase prévoit de revoir chaque processus un à un, de réintégrer plus complètement les équipes, d'entremêler les équipes services médical et administratives pour parvenir aux objectifs d'efficience de processus qui sont recherchés par le projet, donc réduire les coûts de coordination, mais aussi être plus efficaces dans les actions qui sont menées en matière de lutte contre la fraude, GDR, etc., et contrôle des prestations également.

Enfin, je ne reprends pas tout, mais je souligne simplement qu'il y a bien évidemment eu des points d'attention dans la gestion de ce projet, notamment la question de la gestion des personnels, avec une phase d'accord, de transition et d'accompagnement qui sera menée pour pouvoir encadrer les conditions dans lesquelles les personnes se verront transférées au sein des réseaux des CPAM, ou de la CNAM pour certains.

Un deuxième point d'attention dans la gestion du projet est relatif à la garantie de préservation du secret médical et d'indépendance technique médicale. Cela fera l'objet également de travaux par un comité ad hoc chargé de ces sujets pour apporter un cadre clair et des éléments de garantie aux deux équipes en la matière et s'assurer aussi de l'uniformité du déploiement de cette solution dans le réseau.

Je n'ai pas tout redit. Vous avez lu le document. Je pense avoir résumé les éléments essentiels des informations qui nous ont été transmises à cette occasion. Je suis à l'écoute de vos questions.

**M. ARNAUD, Direction :** Pour ajouter un élément sur la phase de calendrier, qui n'a pas été abordée. Il y a une phase de construction et de consultation. Par exemple, nous allons consulter le Conseil, puis nous reviendrons vers vous avec les conséquences sociales du projet en début d'année, ce qui va amener un déploiement par vagues successives. Vous avez un planning dans le diaporama. L'opération commencera avec certaines régions au mois d'avril, et l'Île-de-France fait partie des dernières régions. Cependant, le déploiement se fait de manière très rapide, puisqu'il positionne l'Île-de-France dès le mois de septembre.

Dans la première phase, il n'y a pas énormément de changements, car on va être sur l'intégration des personnels de la relation client au sein de la relation client, l'intégration des personnels support au sein des fonctions support, et les dispositifs de vœux pour les personnels des DRSM pour se répartir entre les différents départements.

Tout ce qui constituait le service médical intègre une direction médicale ici, et le médecin-chef-conseil local est intégré au comité de direction, devenant le directeur santé, mais sans intégration encore de toutes les fonctions métiers au sein des fonctions métiers.

La phase deux est plus impliquante, car les équipes LCF rejoignent la LCF, les prestations rejoignent les prestations, la gestion du risque pareil, avec des processus qui seront beaucoup plus intégrés, mais qui nécessitent des ateliers qui vont être déployés pour penser les processus avec moins d'allers-retours, de manière plus fluide.

C'est un projet d'envergure. On ne parle plus du projet de transformation du service médical, mais du projet de transformation de l'assurance-maladie, car il concerne à la fois les CPAM, les ELSM, les DRSM et les DCGDR. Ces quatre entités sont vraiment concernées. C'est sans doute l'un des plus gros projets de transformation que nous ayons eu depuis TRAM.

**M. ROUCHAUD, CFTC :** Dans ce projet et dans les motivations de la CNAM pour réformer un peu les services médicaux, il est indiqué la pénurie de médecins-conseils. Avec cette réforme, je ne vois pas ce qui va changer. Il y aura toujours aussi peu de médecins-conseils. Ce n'est pas leur rattachement aux CPAM qui va changer quoi que ce soit.

On peut agir sur l'administratif parce qu'on peut éventuellement demander à des agents CPAM de remplir telle ou telle mission, mais sur des missions médicales, cela ne va absolument rien changer. Je suis donc très sceptique sur les résultats attendus par rapport à la pénurie de médecins-conseils. Il n'y a plus de médecins, c'est un fait. Je ne vois pas ce que cela va changer et il n'y aura aucun impact là-dessus. Par contre, au niveau du mobilier, on gardera l'entité aux Gêmeaux ou est-ce qu'il y aura un impact au niveau immobilier ?

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Vous nous avez communiqué un diaporama qui est très succinct par rapport à la note qui avait été présentée à la CNAM et j'ai des remarques à faire sur la note de la CNAM.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Des remarques ou des questions ?

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** On en a parlé lors de la signature de l'ordre du jour, Madame CASSADO-BOLIVAR.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** De quoi ?

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** De la note.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Allez-y, faites vos questions.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Premièrement, ils donnent les effectifs. Avez-vous l'effectif de l'échelon local d'à côté ? Est-ce qu'il est possible aussi – pas tout de suite j'imagine, mais quand vous le pourrez – de nous communiquer les plans ? Si on est bien d'accord, on les héberge, là-bas. D'accord, donc je suis un représentant du personnel de l'Assurance-maladie et je demande des plans de locaux qui nous appartiennent. C'est possible ou pas ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** C'est bien noté. J'ai noté la question, je vais répondre.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Concernant les effectifs, on apprend qu'au 31 août 2024, le service médical compte quand même 7 188 personnes. Est-ce que vous auriez les effectifs de l'échelon local ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Oui, mais vous l'avez déjà demandé. C'est important pour vous, mais c'est la question 1 et 3.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** D'accord. Ils donnent des objectifs, mais ils ne parlent ni de la réduction des surfaces ni de la baisse des effectifs. Dans la note, il est indiqué que « le service du contrôle médical continue à exister dans sa fonction et l'intégralité des missions qui lui sont actuellement fixées demeure. » C'est le terme « actuellement » qui me préoccupe. Est-ce que cela signifie que ça va évoluer ? Quand on regarde un peu plus loin, on constate que ça va peut-être légèrement évoluer. Au passage, je précise que la majorité des agents du service médical sont opposés à ce projet.

Ensuite, il est vrai que vous nous donnez des petits visuels avec des sigles. Ces sigles, on ne les connaît pas toujours. Qu'est-ce que c'est que « C2RMP » ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Où est-ce ?

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** C'est dans la visio. Je suis sur deux documents en même temps.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Nous, on vous a transmis un document. Je ne vais pas commenter les sigles des autres documents, Monsieur GIAMBIAGGI.

**M. ARNAUD, Direction :** On ne commente pas ce qui a été donné dans une autre instance.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Nous, on est sur le document qu'on vous a transmis.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Sur le document que vous nous avez transmis apparaissent les mêmes visuels qui sont en diapos 16 et 17. Il y a un certain nombre de sigles que je ne comprends pas. CEPRA, en page 16, C2RMP, en page 17.

Quand vous dites que les personnels PRADO seront intégrés à la Direction de la CPAM en charge du PRADO, dans la note de la CNAM... Je suis désolé, j'ai le droit d'avoir mes documents et de poser des questions et de faire des remarques, non ?

**M. ARNAUD, Direction :** Vous posez les questions que vous voulez, mais si vous faites référence à des documents que personne n'a dans cette assemblée à part vous, ça pose un souci.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Justement, je mets à votre disposition des éléments complémentaires. Quand vous dites que des personnels des fonctions support vont être intégrés aux équipes support, cela va créer des doublons de restructuration.

Vous l'avez dit tout à l'heure, Monsieur ARNAUD, les personnels de la relation client sont intégrés dans la direction de la CPAM en charge de la relation client. En gros, que vont-ils faire ? Va-t-on leur dire « tu es agent d'accueil » ? Vont-ils continuer leur activité ? Ne seront-ils plus rattachés à la Direction ?

On nous dit que l'on veut aussi sauvegarder le secret médical et l'indépendance, mais si le directeur médical dépend du DG, il n'a plus vraiment d'indépendance, il a une hiérarchie au-dessus de lui.

Il est également mentionné que le fait de faire passer des agents de l'employeur service médical vers l'employeur CPAM présente un garde-fou juridique embêtant qui peut bloquer. C'est écrit.

Je ne serai pas long, même si tout le monde s'en va. Je vais en finir là parce que je pense que j'embête les gens.

Il y a un point que je voulais absolument aborder, sur les médecins, si je le retrouve. Il y a deux choses : l'absence de mobilité géographique forcée. Par contre, il n'y a aucune absence de mobilité fonctionnelle forcée. Plusieurs fois dans le document, il est mentionné qu'il n'y aura pas de mobilité géographique – pas tout de suite, parce qu'après, il y aura de toute façon des restructurations au niveau de l'immobilier, on le sait très bien, c'est dans l'air du temps. Par contre, à aucun moment, ils ne disent que les gens garderont exactement le même travail, etc.

Il y a une dernière chose. Je ne sais plus où c'est, mais tant pis je le dis. Il est indiqué que ce sera plus attractif pour les médecins-conseils parce qu'ils pourront cumuler leur rôle de médecin-conseil avec des soins. En fait, ils veulent faire pratiquer des soins par les praticiens-conseils.

Excusez-moi d'avoir pris le temps et que tout le monde s'en aille les uns après les autres, mais merci.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci. Y avait-il d'autres questions à ce stade ? Nous allons passer à une première phase de réponse.

Monsieur ROUCHAUD, effectivement, parmi les éléments de constat du rapport IGAS, il y avait celui de la pénurie de médecins-conseils, due bien entendu à l'aspect démographique du vieillissement de la population, aux départs en retraite et à l'insuffisance de ressources dans la profession médicale. Le projet a pour ambition de répondre à cette problématique en renforçant l'attractivité du métier. Parmi les constats qui sont faits, on remarque que les médecins-conseils actuels sont amenés à cumuler un certain nombre de fonctions. L'objectif de cette réorganisation et rationalisation des processus est de leur permettre d'avoir un cadre d'exercice plus clair et plus attractif, afin de susciter des vocations.

**M. ARNAUD, Direction :** Pour compléter sur ce point-là, le projet de transformation ne vient pas toucher quelque chose qui était déjà en cours pour travailler sur cette pénurie. Il s'agit de protocoles qui sont signés et qui vont être mis en œuvre pour déléguer des tâches aux infirmières du service médical. En effet, face à ce problème de pénurie pour trouver des médecins, on a un certain nombre de contrôles et de tâches qui peuvent être délégués à d'autres soignants, moyennant des garanties qui vont être fixées dans ces protocoles. Il y a donc un processus en cours de délégation de tâches pour résoudre ce problème de pénurie de médecins, mais ce sont des choses qui étaient engagées avant même le projet. Le projet ne vient pas transformer cela, mais sachez que c'est une des réponses de l'Assurance-maladie pour continuer à assumer ses missions dans un contexte de pénurie.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** C'est d'ailleurs un des éléments qui étaient soulignés aussi par le rapport IGAS, le fait que ces délégations de soins possibles étaient trop peu nombreuses.

Est-ce qu'on gardera les Gêmeaux ou pas ? Aujourd'hui, on est sur l'économie générale du projet au plan national. On n'est pas encore – vous imaginez bien – dans la phase de mise en œuvre locale. Toutes ces questions pratiques et immobilières, et aussi en termes d'organisation, seront vues dans la seconde phase du projet sur des questions d'implantation et autres. Bien entendu, il faudra aussi qu'on soit en phase avec les effectifs qui reviendront, in fine, à la CPAM

du Val-de-Marne, et ces effectifs-là ne sont pas connus. M. GIAMBIAGGI a demandé l'effectif actuel de l'échelon local. Il est à peu près de 110 personnes. Pour autant, on peut aussi avoir une quote-part de personnes qui, venant de l'échelon régional, souhaiteraient rejoindre la CPAM du Val-de-Marne. Les conditions de tout cela, les possibilités qui seront ouvertes ou pas, vont se négocier dans le cadre des accords de transition et des accords d'accompagnement.

Nous, à ce stade, ce serait totalement prématuré de commencer à faire des plans ou quoi que ce soit. À ce jour, on est sur les questions d'objectifs et d'orientation générale des projets. Ensuite s'ensuivra la deuxième phase au fur et à mesure de la mise en œuvre.

Pour les effectifs, j'ai donc répondu. Concernant les doublons de restructuration, là aussi, on est sur la question de la mise en œuvre. D'une part, processus, fonction, support et relations clients ne veulent pas dire doublons parce qu'une partie de l'activité réalisée par le service médical va nous être transférée. En matière RH, il y aura plus de salariés à gérer, donc il y aura aussi besoin d'avoir des ressources complémentaires, ainsi qu'en matière logistique, etc. Le principe n'est pas d'acter qu'il y ait un doublon. Après, je viens de le dire précédemment, il y aura des processus de vœux, etc. On pourra se retrouver parfois avec des adéquations plus ou moins parfaites entre les effectifs et l'activité. On verra cela dans un second temps. Pour l'instant, donner des orientations sur ces sujets serait complètement prématuré.

**M. ARNAUD, Direction :** Sur la relation client, ce qu'il faut que vous ayez en tête, c'est que quand on dit « l'intégralité des missions demeure », cela signifie que toutes les activités de convocation et tout ce qui existe aujourd'hui en termes de relations clients devront être assumés demain. Cela veut dire que l'on devrait avoir des précisions dans les semaines qui viennent sur ce que va contenir la dimension relations clients. À mon sens, c'est plutôt une extension du périmètre de la relation client qui intégrera aussi ces sujets de gestion, des convocations, etc. On n'a aucune précision aujourd'hui. Le degré d'information que l'on a est ce que l'on vous a donné. Dans les semaines qui viennent et avant intégration, on aura des précisions sur ce que recouvrent ces intégrations et quelles sont les conséquences sociales, etc. C'est en cours.

Aujourd'hui, on vous dit : « Attention, il y a un projet, cela va, dans les grandes lignes, se dérouler comme cela », mais dans toutes les dimensions pratiques, on n'a pas beaucoup d'informations.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Sur la question de l'indépendance du directeur médical vis-à-vis du directeur général, le principe de l'indépendance sur son champ de métier médical est affirmé. Les garde-fous qui seront posés, ainsi que les modalités de réalisation et de confirmation de cette indépendance, feront l'objet des travaux du Comité technique national. Le principe est bien affirmé.

De même qu'aujourd'hui, vous avez une indépendance du DCF sur ses fonctions par rapport au directeur général. Pour autant, le DCF est bien le N-1 du directeur général. Ce sont des choses que l'on sait faire, mais qui doivent être encadrées et clarifiées sur les modalités de réalisation.

**M. ARNAUD, Direction :** Il parle d'indépendance technique qui est à dissocier de la dépendance hiérarchique. Le médecin-conseil est tenu d'exécuter ce qu'on lui demande de faire. Par contre, il n'est pas tenu de donner des informations qui relèvent du secret médical. Il peut, là-dessus, avoir une indépendance technique et cela va être précisé. De la même manière qu'aujourd'hui, on a accès à des informations et données médicales. Par exemple, au FENTI,

ils y ont accès parce qu'ils ouvrent les courriers. Mais quand ils font cette opération, ils sont virtuellement subordonnés à un médecin-conseil dans l'exercice de leur mission, idem pour le PRADO. Tout cet édifice qui tend à garantir le secret médical perdurera.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** L'absence de mobilité géographique forcée, vous avez bien fait d'en parler, Monsieur GIAMBIAGGI. Dans le cadre de ce projet, la CNAM explique que des accords de transition et d'accompagnement seront faits. Par contre, ils souhaitent d'ores et déjà affirmer un principe d'absence de mobilité géographique forcée. C'est un élément qu'ils affirment en avance de phase par rapport aux autres éléments.

Je ne vais pas commencer à faire des conjectures sur les questions de mobilité technique et autres. Tout cela relèvera du champ de ces accords de transition et devra être posé. Ce qui est certain, en tout cas, c'est que le cadrage qui sera fixé sera un cadrage national en la matière et que nous nous inscrirons dans le cadre de ces éléments de cadrage sur les conditions du transfert, etc.

Est-ce qu'il y avait d'autres questions ? Je vous propose de passer à la suite.

## Point 10 : Calendrier du dialogue social 2025

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Je ne vais pas le lister. Est-ce qu'il y avait des questionnements ou des remarques ?

**Mme SKOLUDEK, CGT-FO :** Je voulais savoir pourquoi vous avez mis trois AP au deuxième jeudi du mois. Est-ce à cause des vacances scolaires ? Le suivi des PV n'est pas très pratique. Cela fait un peu court.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Je constate que vous aimez beaucoup mettre des instances le jeudi et je crois qu'il y a une coquille. Est-ce que c'est normal d'avoir une commission formation en octobre et une autre en novembre ? Est-ce que c'est soit l'une, soit l'autre ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** C'est une coquille, je pense. Il n'y en a qu'une seule. C'est soit fin octobre, soit début novembre, plutôt fin novembre. Une autre question, Monsieur GIAMBIAGGI ?

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** L'élection du Conseil aura-t-elle lieu en 2026 ? C'est toujours quatre ans maintenant ? D'accord. Je n'avais pas compris cela.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Concernant les assemblées plénières, celle du mois d'octobre va tomber un vendredi, le 27, comme cette année où c'était le 18. C'est à cause des vacances de la Toussaint qui arrivent en 2025. Si jamais aucun élu CFDT ne pouvait être présent... parce que c'est embêtant un vendredi. J'entends que vous voulez anticiper les congés, mais il y a juste une petite alerte : cela pourrait être très embêtant pour nous, la CFDT.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** D'abord, j'avoue que je n'ai pas participé aux ajustements sur le calendrier. Madame RODRIGUES-MARTINS, je ne sais pas pourquoi on l'a positionnée le vendredi et pas le jeudi qui est juste avant. J'imagine qu'il y a une raison. Je vais m'en assurer. J'ai pris en compte l'alerte sur la difficulté concernant les vendredis. C'est vrai que nous essayons de privilégier les jeudis. Je suis désolée. Je ne sais pas. Je pense qu'il y

a une vraie raison quand on déroge en termes de planning. Je vais m'en assurer. Je vous apporterai les éléments.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Pour cette année, lorsque les assemblées plénières sont tombées un vendredi, comme en octobre dernier, c'est parce que la salle du Conseil n'était pas disponible. C'est la réponse que j'avais eue auprès des relations sociales. C'était une question de réservation de salle.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Je vais m'en assurer parce que si c'est juste ça, on peut trouver une autre solution. On peut acter ça en séance d'octobre. Le CSE a été mis le 17 octobre, alors que potentiellement, il y a le jeudi 16. Après, ça reste un deuxième jeudi.

Par rapport à votre alerte, Madame SKOLUDEK, j'imagine, si je prends les dates, que c'est effectivement en raison des congés scolaires.

**Mme SKOLUDEK, CGT-FO :** D'accord, mais tous les élus ne prennent pas leurs congés pendant les vacances scolaires. Par conséquent, il est possible qu'il y ait des élus présents pendant cette période.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Vous préféreriez que des AP soient positionnés pendant les congés scolaires ? On a toujours évité.

**Mme SKOLUDEK, CGT-FO :** J'ai toujours participé à des assemblées plénières qui se sont tenues pendant des vacances scolaires. Ce n'est que très récemment que l'on nous présente un calendrier avec des AP qui sont hors période scolaire. C'est très récent.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** D'une part, on le voit lorsqu'on est amené à caler des éléments de calendrier autres que les assemblées plénières, les périodes scolaires sont à éviter parce qu'il est plus difficile d'assurer des présences puisque, bien évidemment, ce sont des périodes privilégiées pendant lesquelles les gens prennent leurs congés et qu'il n'y a pas d'organisation de continuité, puisque vous êtes tous issus de secteurs différents.

L'autre élément de difficulté, c'est que nous avons à cœur de faire en sorte que les points vous soient présentés par les personnes qui les ont portés pour apporter un maximum de réponses détaillées en séance aux questions que vous poseriez. Le fait de positionner des assemblées plénières pendant les vacances scolaires risque de rendre impossible cette présence des interlocuteurs et de réduire la qualité des réponses.

Cela étant dit, Madame SKOLUDEK, j'entends l'alerte. Je souhaiterais savoir s'il y a d'autres personnes qui souscrivent à cette idée. En termes de sondage, est-ce qu'il y a d'autres personnes qui préféreraient que les AP soient positionnées plus tard dans le mois, y compris pendant des périodes scolaires ? Après, si c'est juste une problématique de PV, cela peut aussi être repoussé sur l'AP suivante. J'ai l'impression qu'on est plutôt sur une logique d'organisation en dehors des périodes scolaires, mais c'est compliqué de tout satisfaire.

Pour les deux commissions de formation, je pense que c'est une coquille. Je vais m'assurer de la version définitive. J'imagine qu'il y a eu un changement. On vous transmettra une version actualisée du calendrier où il ne figurera plus qu'une seule proposition de date de commission de formation. De toute façon, sur les commissions, l'idée est de pouvoir commencer à préempter des créneaux. Bien entendu, ce sont des dates qui peuvent ensuite s'ajuster au fur et à mesure du calendrier. Cela nous donne une vision d'ensemble, tout comme les négociations.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Sur les négociations, merci de m'avoir tendu la perche. Je vais la saisir. Concernant l'accord Forfait Mobilité Durable, le FMD, on l'a négocié en 2022, pour une entrée en vigueur au 1er janvier 2023. Notre accord n'était-il valable que deux ans ? N'est-ce pas trois ans ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Trois ans, mais cela veut dire qu'il ne sera plus valable après. Sur le Forfait Mobilité Durable, nous allons devoir négocier en 2025 parce que l'accord sera caduc fin 2025.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Donc vous anticipez que, même s'il sera toujours valable jusqu'au 31 décembre 2025, il faudra commencer la négociation avant pour qu'il y en ait un nouveau dès le 1er janvier 2026 ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Potentiellement, oui, pour ne pas rompre l'accord.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** D'accord. De la même manière, il y a la négociation égalité femmes-hommes, égalité professionnelle. On vient de terminer une négociation égalité professionnelle QVCT qui a échoué, personne n'a signé. Donc vous remettez cela sur le tapis, mais seulement le versant égalité et pas QVT ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Non, ce sont les deux, mais simplement, cela ne rentrait pas dans la ligne.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** En attendant, il y a eu quand même un plan assez restreint qui ne portait pas sur les deux axes, mais un plan unilatéral d'égalité professionnelle qui a été mis en place. Du coup, on revient là-dessus.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Nous sommes obligés de renégocier sur ce sujet, en effet, puisque l'accord n'a pas été signé et que le plan n'a une validité que d'un an. On a positionné des dates pour pouvoir s'organiser. Ces dates peuvent encore être ajustées, bien entendu, si besoin. À ce stade de la réflexion, on est sur une négociation qui serait sur un périmètre similaire à l'égalité homme-femme QVT. Cela n'a pas été écrit en totalité, mais on était bien sur un champ complet.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Si j'ai demandé la précision, c'est parce que je comprends bien qu'à l'intérieur du calendrier, ce n'était pas du tout assez spacieux pour tout écrire. Mais au niveau de la légende, je m'attendais à voir QVT ou QVCT, or je ne le vois pas. Je me suis donc dit : « Mince, il n'y a vraiment qu'un seul axe. » C'est pour cela que je voulais avoir la précision.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Alors, c'est qu'une orientation. Ce sera confirmé par les éléments de convocation.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** On a eu l'information il y a quelques semaines que votre plan d'action annuel avait été agréé implicitement. Que veut dire « agréé implicitement » ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Cela signifie que le délai est écoulé et donc que l'accord est agréé. C'est toujours le cas.

**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Donc, ils n'ont pas répondu ? Donc, ça veut dire que ça ne leur a pas plu plus que ça.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Non, c'est le mode de fonctionnement normal.



**M. GIAMBIAGGI, CGT-FO :** Vous continuez à traiter la QVCT et l'Égalité femmes-hommes en même temps. Ne préférez-vous pas les séparer ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** À ce stade, figure l'Égalité homme-femme, parce que c'est l'obligation. Nous sommes plutôt dans la logique de garder le périmètre entier. En revanche, ce n'est pas quelque chose qui est inscrit dans le marbre, donc ce sera à confirmer au moment de l'ouverture de la négociation.

Est-ce qu'on a fait le tour de vos questions ? Je vous en remercie.

## Point 11 : Suivi mensuel d'activité des pôles

**M. ARNAUD, Direction :** Sur la partie IJ-AT, nous avons une opération qui se déroule pendant tout le mois de novembre pour essayer d'épurer les plus vieux dossiers. La CNAM nous a indiqué que, pour permettre cette opération de nettoyage des bases dans la perspective notamment de la préparation d'ARPEGE, ils neutraliseraient le délai IJ-AT pendant le mois de novembre. Cela nous a permis, au niveau du PRP, de cibler des dossiers incomplets ou non payés qui étaient un peu anciens, et de concentrer une partie de nos forces sur les plus vieux dossiers.

Deuxième élément d'information qui ne transparaît pas bien dans le délai ni dans le solde des éléments qui vous avez eus à ce stade, mais nous avons une dégradation du solde au niveau de la C2S qui n'est pas liée à notre gestion. Cette dégradation est due à la nouvelle version d'Indigo implantée depuis le mois d'octobre, qui est normalement interfacée avec le téléservice de demande de C2S dématérialisée qui fonctionne très mal. Une partie des dossiers depuis le mois d'octobre n'est pas délivrée. Ils sont visibles, mais on ne peut pas y avoir accès, car ils sont dans une base d'archivage, ce qui crée des doublons.

De plus, un instancier qui a été mis en place ne nous permet plus de faire de la gestion en distinguant la nature des dossiers (primo, renouvellement, TI, etc.). La CNAM est bien au courant du sujet, car il y a beaucoup de remontées des caisses. Elle travaille à l'amélioration des performances de cette version. En attendant, cela nous a amenés à solliciter l'entraide PHARE et à organiser des heures supplémentaires pour tenir le solde. Une petite amélioration a été constatée, puisqu'on a plus de fluidité dans la délivrance des dossiers qui arrivaient de manière erratique, mais il reste encore pas mal de problématiques résiduelles.

**Mme FRAIOUI, CGT-FO :** Je suis agent du PAD. Effectivement, on a constaté au niveau de l'échéancier AMELI que l'on n'a que des codes d'erreur. On ne peut même pas accéder aux dossiers, on ne peut pas les finaliser. On a une perte de temps énorme. Ça dure vraiment depuis longtemps et on aimerait vraiment que cela se résolve, parce que même en HS, on était vraiment en difficulté. Il faut vraiment réagir.

**M. ARNAUD, Direction :** C'est pour cette raison-là que j'en parle. Ce n'est pas anodin, puisqu'en termes de productivité, c'est presque un tiers qui est perdu en raison de cette version logicielle. L'objectif était d'avoir une injection plus fluide des dossiers, etc. Manifestement, c'est un échec pour l'instant sur cette version. Tout le réseau est concerné. La CNAM en a parlé

lors des dernières réunions de coordination, *back-office*, etc. Ils sont sur le sujet. Il ne faut pas que cela dure trop.

On a, par contre, en région, un impact qui est quand même un peu moindre que d'autres voisins. En Seine-Saint-Denis, c'est vraiment plus compliqué. On est sur le sujet, on le suit pour que vous puissiez voir les éléments au fil de l'eau.

Le troisième élément est que l'on poursuit nos opérations « d'assainissement », de résorption du solde sur les IJ-AS qui commencent à produire quand même des résultats assez significatifs. On a beaucoup diminué notre solde. Restait un point noir dans nos activités qui sont les Médialog qui n'étaient plus traités sur tout le début de l'année 2024 et même en fin d'année 2023, ou traités partiellement, ce qui a constitué un très gros stock.

La Caisse nationale a accepté notre demande de mettre en place un plan d'épurement de ces Médialog. On a une entraide PHARE qui a commencé depuis le 12 novembre et qui devrait se poursuivre, a priori, selon les projections, jusqu'à mi-janvier et qui a vocation à nous aider à traiter le flux dans un premier temps, puis à remonter progressivement dans le temps sur les plus anciens échanges Médialog. C'est plutôt bien parce que cela nous permettra de traiter les dossiers les plus anciens et de démarrer l'année dans de meilleures conditions.

J'en profite sur les IJ. On vous fera une information sur l'ARPEGE en janvier. On avait prévu de le faire à cette AP ou à la prochaine, mais comme il y a une difficulté sur la présérie, l'ARPEGE va être repoussé dans le temps. On va donc attendre d'avoir des nouvelles du nouveau calendrier pour vous faire une première information générale sur le mode de fonctionnement.

Le dernier point concernait la PFS. On retrouve des taux de décrochés qui sont un peu meilleurs, mais pendant trois semaines, on a eu une dégradation de notre taux de décrochés qui était liée au fait que l'on a eu beaucoup de formations, notamment des formations pour démarrer le *Middle Office* qui se terminent demain. À partir de la semaine prochaine, on aura bien entre deux et trois agents par jour qui traiteront les échéances Medialog PE aussi à travers le *Middle Office*. On devrait retrouver un taux de décroché à partir de la semaine prochaine qui sera au niveau le plus élevé.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Y a-t-il des questions ? Nous passons donc au dernier point.

## Point 12 : Informations des Président et Secrétaire

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** J'ai une petite information à vous donner concernant un projet présenté devant cette instance le mois dernier. Il s'agit de la bascule des accès sur les cartes agents des personnes. Nous sommes encore en cours de calage avec le prestataire. Nous allons réaliser toutes les activités de migration prévues. Cependant, il est très possible que nous ne mettions en œuvre ce changement de façon visible pour les agents qu'au début de l'année prochaine.

Nous avons en effet identifié une fragilité sur nos cartes agents : dès lors qu'elles sont un peu pliées ou même cassées, la fonctionnalité de lecture et de connexion est immédiatement hors

service. Ce serait problématique en termes de durée de vie des cartes, lorsque vous la mettez dans votre poche et que vous vous asseyez. Elles semblent très fragiles. Nous sommes en train d'investiguer ce point et, le cas échéant, de chercher une solution alternative. Les éléments de migration et d'uniformisation restent les mêmes, mais je voulais vous évoquer ce petit glissement de calendrier.

Nous lancerons les communications auprès des agents sur le déroulement des opérations une fois que les choses seront complètement clarifiées de ce point de vue, car nous voudrions éviter des effets d'annonce et des retours en arrière. Je vous en informe au cas où vous auriez eu des questions sur le fait qu'on était déjà fin novembre et qu'on ne voyait toujours rien venir.

Deuxième point d'information : il ne vous aura pas échappé que nous avons eu un incident en début de semaine sur notre évacuation des eaux usées. C'est un sujet de fort agacement, car cette panne a été particulièrement importante. Quasiment tout le dispositif d'évacuation des eaux usées a menacé d'exploser, pour parler franchement. Finalement, cela a pu se répandre autrement, mais la situation n'est pas satisfaisante.

Pourquoi en arrive-t-on là ? Malgré les communications de rappel que l'on a faites, des lingettes continuent à être jetées dans les toilettes, ainsi que des protections sanitaires. Je ne sais pas ce que l'on peut faire de plus que les communications. C'est un sujet de fort agacement. Au-delà de la mobilisation inutile des équipes techniques à chaque fois, cela génère des frais énormes. Les agents qui avaient leurs voitures garées en dessous, je ne vous raconte pas l'état. C'est donc un sujet de fort agacement.

Tant que ce comportement ne changera pas et que chacun ne veillera pas à jeter dans les poubelles idoine toute chose qui n'est pas du papier toilette, nous allons devoir mettre en place une prestation de pompage préventif tous les mois pour vidanger, ce qui représentera un coût. Ce coût, on ne le consacre pas à d'autres choses.

C'était un petit coup de gueule, tant personnel que global. Je suis affligée qu'on en arrive là sur des sujets comme ça qui, il me semble, sont simples. Ce sont des comportements qui ne peuvent se faire nulle part. C'est pareil, ça boucherait partout, ils ne le font pas chez eux. Il s'agit de lingettes sanitaires qui ne se dissolvent pas dans le flux. J'ai des photos, si cela vous intéresse. C'est inacceptable et cela va représenter un coût pour éviter que ces choses ne se reproduisent. C'est dommage que le problème ne se résolve pas à l'origine.

On a multiplié les affiches, on en a remis dans toutes les toilettes au cas où les gens ne les aient pas vues. Il y avait des affiches dans toutes les toilettes et maintenant, elles sont en face des cuvettes dans toutes les toilettes individuelles. À part mettre des photos, je ne sais pas ce que je peux faire de plus.

Fin des informations Président. Est-ce qu'il y avait des informations secrétaire ?

**Mme SKOLUDEK, CGT-FO :** Juste pour information, au vu des conditions météorologique, les élus gestionnaires du CSE ont libéré les salariés du CSE pour cet après-midi.

## Questions diverses

**Mme LEBERNADY, CFTC :** Quand vous avez parlé tout à l'heure de la carte avec la petite problématique qui va prendre un peu plus de temps pour régler ce petit souci, il devait y avoir un mail qui aurait dû être envoyé aux personnes qui n'avaient pas reçu d'informations concernant le changement de carte. Qu'en est-il de ce fameux mail ? Est-ce que c'est retardé aussi ou pas ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** On avait acté en CSE qu'on ferait une relance pour les personnes qui n'étaient pas venues chercher leur nouvelle carte. Pour rappel, le changement de carte était nécessaire pour tous les salariés, dans le cadre d'une migration globale vers une nouvelle carte. Nous étions à 88 % de diffusion des nouvelles cartes sur la population, indépendamment de nos modes d'accès.

Il nous restait environ 12 % de personnes qui n'avaient pas leur nouvelle carte. Dans ces 12 %, il y avait les personnes en arrêt longue durée, ce qui est normal. Il y avait aussi des personnes en poste qui n'étaient pas présentes, j'imagine, au moment où la GAP était passée dans les services et qui ne s'étaient pas non plus présentées au guichet. Un message a donc été adressé, non pas à l'ensemble du personnel, mais à ces personnes qui ne sont pas venues et dont on a la carte ici. Ce message a été envoyé il y a dix jours. Peut-être l'avons-nous manqué, mais il est parti de la boîte mail d'Alice DUCHER.

**Mme LEBERNADY, CFTC :** Je me pose des questions, car en tant que détachée, je n'ai pas reçu d'informations concernant les cartes. J'ai accompagné certains de mes élus au guichet et je n'ai pas obtenu d'informations. Je me permets de vous relancer. Je vous parle de mon cas personnel : nous n'avons pas reçu de messages en tant que détachés concernant la possibilité de faire un effacement l'après-midi, etc. Nous sommes agents CPAM et nous sommes censés aussi avoir ces informations. Certes, nous sommes élus et au CSE, mais j'apprécierais aussi d'être informée. Avons-nous un mode de communication différent pour ces informations ? J'ai du mal à comprendre la situation.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Je comprends. Il y a plusieurs sujets. Concernant la carte, nous n'avons pas envoyé de mail à tous au sujet du projet de migration des modes d'accès. Ce n'est pas parti, il est donc normal que vous ne l'ayez pas reçu. Ce que nous avons fait, c'est envoyer un mail à ceux qui n'avaient pas leur nouvelle carte sans la mention CPAM. Vous n'avez pas votre nouvelle carte ?

**Mme LEBERNADY, CFTC :** Je suis toujours à l'ancienne carte. C'est juste pour savoir si je fais bien partie de la CPAM, parce que passé un stade, je ne comprends pas trop la façon de communiquer. Je m'interroge beaucoup en ce moment. Si c'est pour faire des communications un peu à part, je ferai des mails un peu à part. C'est juste pour connaître le mode de communication.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Je vous prie de m'en excuser, c'est un oubli et j'entends que l'oubli ait été réitéré par différents vecteurs.

**Mme LEBERNADY, CFTC :** Si je peux me permettre, l'oubli se fait un peu trop souvent à mon goût à l'heure actuelle. C'est rare que je m'agace, mais là, franchement, en fin d'année, ça me fatigue un peu. Là, on n'est pas sur le cas individuel. Je vous parle des détachés, mais je ne

suis pas la seule à ne pas avoir reçu ce mode de communication. C'est juste pour savoir si on est sur une communication un peu particulière ou si on fait partie du même système de communication que les autres.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Vous êtes dans la même situation que tout le monde. En revanche, il est vrai que dès lors que les éléments de communication passent par les coordonnateurs, il faut que l'on ait une attention particulière sur votre situation. Vous êtes trois personnes dans cette situation. Je note l'alerte.

Concernant la carte, je ne sais pas vraiment ce qui s'est passé, parce qu'en l'occurrence, c'est tout le personnel de la CPAM qui a été concerné. On n'est pas à l'abri non plus d'une erreur humaine, malencontreuse en termes de réitération, je l'entends, mais on va corriger.

**Mme SKOLUDEK, CGT-FO :** Pour rebondir sur ce que Fina a dit, effectivement, nous sommes trois. Concrètement, si je n'avais pas eu de problème avec ma carte agent pour me connecter sur mon PC, je pense que je serais dans le même cas de figure que Fina aujourd'hui, parce que je n'avais reçu aucune information.

Quand je me suis déplacée pour qu'on me change ma carte, c'est là que j'ai découvert qu'elle était dans l'enveloppe du FENTI. Les agents du FENTI, pour certains, avaient déjà leur carte et personne ne m'a prévenue que la mienne était à disposition depuis peut-être un, deux ou trois mois. C'est vrai qu'il y a peut-être un souci de communication.

Pour revenir aussi sur d'autres cas particuliers d'agents, il y en a qui n'ont pas été mis au courant ou, comme vous dites, qui n'étaient pas présents lors du passage de la GAP. Il y a donc eu un message disant « veuillez-vous présenter ». C'est bien dommage qu'ils s'entendent dire « quand c'est la Direction qui vous envoie un mail, là, vous venez tout de suite ». Encore faut-il que ces personnes aient déjà reçu initialement le mail.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** À la GAP, vous voulez dire ?

**Mme SKOLUDEK, CGT-FO :** Oui.

**Mme LEBERNADY, CFTC :** Je vois qu'il y a des éléments qui ont été remontés, comme le panier de fruits et légumes, qui est une très bonne initiative et que nous apprécions. Lors de l'Assemblée générale, des demandes ont été faites, qui ont été reprises par le Directeur concernant les horaires variables et des modifications sur le calendrier 2025, mais cela n'apparaît pas ici. Je m'interroge donc sur la priorisation des informations données sur cette année, par rapport à une prévision 2025. Est-ce qu'il vous faut plus de temps ? Ce sont des demandes qui reviennent souvent, d'autant plus que c'est le Directeur qui a pris la parole ce jour-là.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Votre question est : allons-nous négocier sur les horaires variables en 2025 ?

**Mme LEBERNADY, CFTC :** Oui, mais il y a d'autres choses qui ont été abordées, qui n'étaient pas dans la négativité.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Ma réponse est en deux parties. D'une part, effectivement, par rapport aux éléments d'orientation du projet entreprise, malheureusement, on ne peut pas tout faire sur une même année. On est dans une stratégie de lissage et d'étalement, et on essaiera d'avancer aussi vite que possible. Tout n'est pas prévisible non plus,

mais vous le voyez, on commence à avancer sur des sujets dès cette année. Cela vient montrer un peu notre détermination sur le sujet.

Sur la deuxième partie de ma réponse, plus spécifiquement, si je requalifie la question « allons-nous négocier sur ce sujet-là ? » Aujourd'hui, on n'a pas prévu d'ouvrir des négociations sur ce sujet en 2025. C'est la raison pour laquelle, à ce stade, cela ne figure pas sur le calendrier. Après, c'est un calendrier qui est aussi susceptible d'évoluer, donc cela ne veut pas dire que l'on ne négociera absolument pas sur ce sujet en 2025. Simplement, la chose aujourd'hui n'est pas prévue.

Est-ce qu'il y avait d'autres questions ? Je vous remercie et je vous souhaite une bonne fin de journée. À plus tard pour ceux qui viennent à la cérémonie des médaillés.

*La séance est levée à 16 heures 15.*