

CSE DE LA CPAM VAL-DE-MARNE
ASSEMBLÉE PLÉNIÈRE ORDINAIRE DU 23 JANVIER 2025
PROCÈS VERBAL

Étaient présents :

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

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

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 M. ALLIGIER Sébastien), M. MARQUES Edmond, M. GIAMBIAGGI Antoine, Mme IAAICH Halima, Mme OUCHENE Dalila, Mme FRAIOUI Samia, Mme SKOLUDEK Elisabeth, Mme TRAORE Maïmouna (remplace Mme HAMMOU Leilla) et Mme SELLAMI Aicha (représentante syndicale)

Excusés :

CFDT : Mme MAMAN Muriel (représentante syndicale)

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 13 heures 15 et de 14 heures 00 à 15 heures 40.

Points présentés par :

- **POINT 1** : Approbation du procès-verbal de l'Assemblée plénière du 21 novembre 2024.

- **POINT 2/pour AVIS** : Orientation du plan de développement des compétences au titre de l'année 2025.

Présentation par Mme Alice DUCHER.

- **POINT 3/pour AVIS** : Plan de développement des compétences – prévisionnel 2025.

Présentation par Mme Alice DUCHER.

- **POINT 4/pour AVIS** : Présentation du Schéma Directeur des Ressources Humaines 2024-2027.

Présentation par Mme Alice DUCHER.

- **POINT 5/pour AVIS** : Economie générale du projet de transformation de l'assurance maladie.

Présentation par M. Frantz LEOCADIE.

- **POINT 6/pour AVIS** : Déploiement de l'outil DocVérif.

Présentation par Mme Geneviève HOROWITZ.

- **POINT 7/pour INFO** : Crédit d'un poste de responsable des maladies professionnelles au sein du PRP.

Présentation par Mme Geneviève HOROWITZ et Mme BIET Catherine.

- **POINT 8/pour INFO** : Ajustement de l'organisation de la Direction Générale Adjointe

Présentation par M. Sébastien ARNAUD.

- **POINT 9/pour INFO** : Bilan des stages d'octobre à décembre 2024

Présentation par Mme Céline CASADO-BOLIVAR.

- **POINT 10/pour INFO** : Suivi mensuel d'activité des pôles

Présentation par M. Sébastien ARNAUD.

- **POINT 11** : Informations des Président et Secrétaire

SOMMAIRE

Point 1 : Approbation du procès-verbal de l'Assemblée plénière du 21 novembre 2024	13
Point 2 : Orientation du plan de développement des compétences au titre de l'année 2025	13
Point 3 : Plan de développement des compétences – prévisionnel 2025	17
Point 4 : Présentation du Schéma Directeur des Ressources Humaines 2024-2027	18
Point 5 : Économie générale du projet de transformation de l'assurance maladie	29
Point 6 : Déploiement de l'outil DocVérif	51
Point 7 : Création d'un poste de responsable des maladies professionnelles au sein du PRP	54
Point 8 : Ajustement de l'organisation de la Direction générale adjointe	63
Point 9 : Bilan des stages d'octobre à décembre 2024	67
Point 10 : Suivi mensuel d'activité des pôles	68
Point 11 : Informations des Président et Secrétaire	68

La séance est ouverte à 9 heures 30.

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

M. ARNAUD, Direction : Sébastien ARNAUD et Frantz LEOCADIE.

Mme LECONTE, CFDT : Stéphanie LECONTE, suppléante CFDT, remplace Nesrine LAHLOU, titulaire CFDT.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : Fabienne PERRIOT LE-FUR, élue CFDT et j'excuse Mme MAMAN.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Christina RODRIGUES-MARTINS, suppléante CFDT, en remplacement de Mme Virginie DUMARCAZ.

Mme DOUIS-MAXI, CFTC : Pour la CFTC, Delphine DOUIS-MAXI, élue titulaire. J'excuse M. Dominique SEREMES et M. Marc BOURGEOIS. Mmes Fina LEBERNADY et Julie DOUIS vont nous rejoindre dans la matinée.

Mme GUELAI, CFTC : Christelle GUELAI, RS CFTC.

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

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

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

Mme HAMMOU, CGT-FO : Bonjour, HAMMOU Nadia, élue Force Ouvrière, en remplacement de M. Sébastien ALLIGIER.

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

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

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

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

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

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

M. LEOCADIE, Direction : Bonjour à tous. Ma présence n'est pas liée à la volonté de renforcer la présence de la Direction, puisque je serai présent ce matin avec vous sur deux séquences. D'abord, c'est le premier CSE de l'année, donc je voulais vous présenter mes vœux, et je vous rejoindrai pour la présentation du point sur la transformation de l'assurance-maladie. Si vous ne m'entendez pas, dites-le-moi, parce que je vais un peu tirer, mais pas trop quand même.

Je vais peut-être commencer par vous présenter mes vœux, comme il est d'usage, mais c'était aussi une séquence à laquelle je tiens beaucoup, parce qu'il me semble important aussi que, de

temps en temps, on puisse dire un certain nombre de choses, et que je puisse m'exprimer sur la manière dont je vois les choses entre la Direction et le CSE. Je tiens à vous présenter mes vœux de santé, bonheur et réussite, sur le plan personnel et professionnel – ce sont les vœux individuels – et à l'instance des vœux de bon travail, comme vous avez l'habitude de le faire depuis des années.

Au moment où vous l'avez sans doute vu, on annonce un déficit de l'ordre de 25 milliards d'euros pour la Sécurité sociale en 2025 – ça a été rarement vu, c'est abyssal –, plus que jamais, la solidarité doit être notre boussole. On oublie souvent ce mot et je trouve que c'est dommage. On en parle peu. Quand je suis entré à la Sécurité sociale, on ne parlait que de ça. Aujourd'hui, il faut chercher les textes dans lesquels ce mot apparaît, c'est dommage. Pour moi, c'est ma boussole et je voulais partager ça avec vous.

Rester sur cette boussole, notamment face aux soubresauts politiques qui conduisent à ce que nous n'ayons pas de loi de financement ou qui conduisent à un manque de lisibilité dans le sens de l'action de l'État, ça passe par un renforcement de notre action au service de la population et cela nous demande de nous concentrer sur la qualité du service apporté. S'agissant de notre CSE, cette année qui vient de se terminer, l'année 2024, a une fois de plus démontré l'importance de cette instance dans la vie de notre organisme. La densité et la diversité des sujets traités par les CSE reflètent bien évidemment la vitalité de cette instance. On a eu des réorganisations, des évolutions de conditions de travail en passant par des projets stratégiques structurants. Vous avez su faire preuve tout au long de l'année, tout au long des réunions, tout au long des AP, d'une disponibilité et d'une application remarquables. Je tiens à le souligner, et bien entendu, je tiens à vous remercier.

De son côté, la Direction s'efforce en permanence de maintenir une posture d'écoute et de dialogue. Ce dialogue social exigeant par nature est aussi la clé de notre succès collectif. Il repose sur le respect institutionnel, CSE Direction, mais aussi sur le respect personnel et également sur la capacité à faire progresser les solutions, même face à des enjeux complexes. Parmi les réalisations – je n'en citerai qu'une – on a eu le Bureau dynamique, qui a illustré une conduite de changement associant les élus, impliquant les agents et les managers, avec une forte concertation en amont et un accompagnement attentionné ensuite. Je pense qu'aujourd'hui, tout le monde constate qu'il n'y a plus de sujet.

D'une manière générale, nos débats souvent denses et parfois animés, sont le signe de notre engagement commun, celui de faire avancer notre organisation dans le respect des attentes des agents comme des contraintes de gestion. Je tiens à cet égard à souligner la qualité de vos contributions. C'est vrai, je reconnais année après année, il y a un gros travail d'analyse qui nous oblige à faire évoluer notre niveau de jeu, car il y a des questions, des décisions, des analyses souvent très pointues. Et ça c'est plutôt pas mal, c'est pas mal pour nous, c'est pas mal pour les agents, c'est pas mal pour le CSE.

Donc ces contributions enrichissent la réflexion, elles nous emmènent parfois à revoir nos propositions et permettre nos prises de décisions dans une vérité. Ce rôle vous le portez avec conviction et sens de responsabilité et cela je voulais le saluer.

En 2025, comme vous le savez, les défis ne manqueront pas. Poursuivre les transformations des activités, garantir les conditions de travail optimales, et accompagner les évolutions de notre

environnement. Rien vraiment de nouveau, mais je suis convaincu que nous saurons ensemble relever ces défis en continuant à nous appuyer sur le dialogue social et de la concertation.

Alors parmi les chantiers à venir, j'en ai noté quelques-uns, certains ont déjà débuté, certains sont attendus d'autres sont pour le coup contestés. Je voudrais en citer quelques-uns, c'est d'abord la nouvelle stratégie de service qui est en cours de définition, qui a beaucoup évolué ces dernières années, il y a eu du mouvement, des aller-retours importants au niveau de la CNAM. Aujourd'hui, et je pense qu'on va tous tomber d'accord pour dire que c'est du bon sens, priorité donnée au service de base c'est-à-dire pour consolider la relation, la réponse, avant de passer sur des organisations, certes intéressantes, mais qui peuvent être consommatrices de moyens au détriment de l'existence d'une vraie réponse immédiate et directe aux assurés sociaux. On aura l'occasion d'y venir, sachez que sur la définition et la mise en œuvre de cette stratégie de service, il y a un travail coopératif entre la CNAM et les organismes du réseau. Nous-mêmes nous participons à des groupes de travail, donc on est tous attentif à la fois à ce qui sera défini et à la manière dont on mettra en œuvre les choses. On aura l'occasion de revenir devant vous.

On a aussi ARPEGE, alors je ne suis pas en train de dire qu'il faut se précipiter, je suis au contraire entraîné de dire, - je ne sais pas d'ailleurs si ARPEGE sera pour 2025- pour dire les choses clairement. Je voudrais dire deux choses, ARPEGE est un logiciel qui fonctionne, ce qui est en cause c'est les fichiers d'entrée. Nous aurons tout au long de l'année différentes évolutions correctives et on va avoir également des séquences de préparation des organismes qui permettront d'améliorer la qualité des fichiers pour éviter une déstabilisation du réseau. Personne ne souhaite une déstabilisation des caisses, donc ARPEGE sera mis en œuvre quand les conditions seront optimales.

On a également la nouvelle classification qui est attendue, alors j'ai un secret à vous confier, on ne sait pas quand. On a mis beaucoup de temps à négocier, je ne sais plus si c'est quatre ans ou cinq ans, et aujourd'hui il est important que nous ayons la mise en œuvre de cette nouvelle classification qui est en attente d'un agrément ministériel mais comme vous le savez, il y a ces incertitudes politiques qui jouent énormément sur le dispositif institutionnel en la matière.

On a aussi, la mise en œuvre du dictionnaire national des compétences, c'est un enjeu important. Et puis parmi les autres sujets, il y a bien sûr le rapprochement du service médical et des services administratifs dans le cadre du projet de transformation de l'assurance maladie. Je n'en dis pas plus car j'aurai l'occasion d'y revenir, et puis bien entendu quelque chose qui devient maintenant une tâche de fond dans notre caisse c'est-à-dire une adaptation à la transition écologique et un changement climatique. Alors tâche de fond qui passe aussi par un certain nombre d'actions plus identifiées, on a les actions sur l'immobilier, sur les transports sur la mobilité, pas mal de choses qui vont nous occuper beaucoup tout au long de l'année 2025.

Je voudrais pour terminer, vraiment vous remercier chacune et chacun pour votre engagement, votre écoute, votre exigence aussi, ce mot a beaucoup de sens dans ma bouche, parce que ça m'a fait progresser, vous l'avez compris à travers mes propos et tout en restant ouvert au dialogue. Merci, bonne année à vous.

Y a-t-il une demande de parole ? Mr GIAMBIAGGI, Mr ROUCHAUD ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Quand vous dites la classification vous ne savez pas quand ? Mais est-ce que vous savez si ?

M. LEOCADIE, Direction : Et bien vous savez je n'en sais rien, pour une raison simple c'est que toutes les mesures d'évolutions de la fonction public ont été suspendues, vous l'avez certainement lu comme moi-même, y compris les mesures par ailleurs le sujet sur l'évolution des comptes de la sécurité sociale et plus largement l'évolution des comptes public, ça c'est pour la partie négative. Pour la partie positive, c'est qu'en fait ça fait vingt ans qu'il ne s'est rien passé et on ne comprendrait pas que la parole de l'Etat qui était de donner un mandat – vous le savez mieux que moi pour négocier une classification il y a un mandat qui s'appuie sur une enveloppe budgétaire - soit reprise comme ça de but en blanc. Donc j'ai envie de dire peut-être bien que oui plus que peut-être bien que non mais peut-être bien que oui. Après le quand ? on espère premier trimestre voire le tout début du deuxième trimestre, mais je n'en sais pas plus. Ce qui est sûr c'est que le jour où ça tombera il faudra accélérer, il faudra se précipiter.

Ce n'est pas forcément des conditions optimales car il y a quand même des enjeux je rappelle qu'il y a un enjeu de transposition repère, de qualification et de positionnement des emplois non repérés, de communication, de consultation, un enjeu de dialogue qu'une entreprise vie normalement et donc c'est un peu compliqué. Je vous dis ce que je sais aujourd'hui, je n'en sais pas plus. Monsieur ROUCHAUD.

M. ROUCHAUD, CFTC : Oui par rapport à votre intervention Monsieur le Directeur, effectivement les élus sont inquiets sur le devenir de l'institution. Dans les hautes sphères on ne parle que d'économies et de rigueur budgétaire tout cela au détriment des assurés qui sont moins remboursés, au détriment également des salariés avec des coupes dans les effectifs et les grandes réformes à venir, dont le projet de la transformation de l'Assurance Maladie sont surtout motivés par un souci de faire des économies et on ne peut que le déplorer malheureusement.

M. LEOCADIE, Direction : Monsieur MARQUES.

M. MARQUES, CGT-FO : Je vous adresse tous mes vœux également. Je vais me permettre quelques commentaires sur votre intervention, si vous le permettez ? Vous avez parlé des 25 milliards de déficit, il y a un moyen très simple de le combler, c'est que les entreprises à qui ont a fait 80 milliards, cette année de cadeau sous forme d'exonération, et bien paient leur dû. Ça leur permettra de contribuer à une chose que l'on a cœur vous et nous, c'est-à-dire la solidarité que vous avez évoquée, la solidarité nationale. Je voulais aussi faire un commentaire sur le flex office. Je suis assez fasciné par la capacité de la Direction et des directions d'une manière générale sur cette capacité à positiver sur quelque chose qui pose toujours problème. Vous dites qu'il n'y a plus de sujets. Les gens ne sont pas contents, et ce n'est pas parce qu'ils ne se plaignent pas qu'ils ne sont pas contents. Je suis dans un service qui est concerné et je vous le dis : les gens ne sont pas satisfaits de cette organisation. Vous en faites ce que vous voulez.

Vous avez évoqué ARPEGGE. Je suis obligé de vous contredire sur le fait qu'il fonctionne. Non, Arpège ne fonctionne pas. Arpège ne paie pas les indemnités journalières. C'est un logiciel qui n'est pas fini et qui a pourtant, apparemment – d'après le Canard enchaîné, ça vaut ce que ça vaut – coûté 37 milliards d'euros, ce qui est un chiffre absolument aberrant en termes de développement pour un logiciel de traitement de données. Cela me renvoie à quelque chose que j'ai évoqué avec un salarié il y a peu, qui me parlait de procédures sur comment détruire une entreprise. Dans les écoles de commerce ou dans les écoles qui apprennent la finance, on apprend effectivement ce genre de choses, comment détruire une entreprise. C'est complexifier

les procédures, démultiplier les processus, introduire des applicatifs moins pratiques que les précédents, etc. On se rend compte que notre institution coche toutes les cases de ce type de manuel sur la manière de rendre la vie plus difficile dans une entreprise. Nous rejoignons la CFTC à ce sujet et nous considérons cela comme extrêmement inquiétant.

En ce qui concerne la classification, effectivement, personne ne sait rien. On ne sait même pas si elle va être agréée. Ce que nous constatons, c'est qu'il y a effectivement des choses qui ont été suspendues, comme vous l'avez évoqué, par exemple l'évolution chez les fonctionnaires. Il y a des choses qui sont suspendues, mais il y a d'autres choses qui ne le sont pas, et nous ne pouvons que constater l'hypocrisie des pouvoirs publics en la matière, puisque tout ce qui nous est défavorable n'est pas suspendu et tout ce qui pourrait l'être est suspendu. Donc on attend notre classification. Il y a des mois comme juin qui sont évoqués, mais on ne sait pas exactement ce que cela va donner. Par contre, la fermeture du centre de Stalingrad et donc le plan social qui l'accompagne, cela n'a pas été suspendu. La réorganisation de l'assurance maladie, que l'on va évoquer tout à l'heure, n'a pas été suspendue. Pourtant, nous avons eu quand même des événements assez importants en matière politique, notamment un gouvernement qui a été censuré puis remplacé par un autre. On aurait pu s'attendre à ce qu'on temporise quelque peu, mais ça n'a pas été le cas. Donc, concernant l'avenir, je ne partage pas et notre syndicat ne partage pas votre enthousiasme. Merci.

M. LEOCADIE, Direction : En tout cas, je vous remercie pour vos vœux, Monsieur MARQUES. Madame PERRIOT LE-FUR.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : Merci pour vos vœux et également, bien sûr, je vous adresse ceux de la CFDT. Alors nous, on espère être optimistes, on espère toujours que les choses s'amélioreront. Nous sommes très attachés au dialogue social. Vous le savez, vous en avez fait état et vous avez bien fait. Effectivement, la CFDT est impliquée dans les dossiers qui sont présentés. Elle essaie d'avoir un avis éclairé et de donner une motivation comme elle peut.

Par contre, ce qui nous pose problème aujourd'hui, c'est que ce dialogue social nous paraît un peu abîmé. Quand on voit ce qui s'est passé avec les centres de santé, la négociation nationale sur le transfert des centres de santé vers les UGECAM et peu de temps après – là où on nous avait soutenu qu'il n'allait rien qui se passer, que c'était en l'état et que ça allait partir – on nous balance des licenciements de personnes. Ça, pour nous, c'est un problème de loyauté de négociation. C'est aussi ce qui se passe un peu pour le dossier DRSM, transformation de l'assurance maladie. C'est déjà la deuxième fois qu'on nous demande, en tant qu'élus, de donner un avis, là où d'autres CPAM ne le soumettent qu'en information. Vous voyez, nous, le dialogue social, c'est bien et il nous faut des éléments et on en reparlera après dans quelques moments. Mais c'est un dossier qui nous pose soucis parce que pour nous, il n'est pas loyal avec ce qui se passe à la CNAM. Un accord de transition avec une CNAM qui fait non à tout et des éléments qu'on nous fournit qui ne nous permettent pas d'avoir un avis éclairé sur les dossiers. On nous demande des avis sur des dossiers sur lesquels nous, en tant qu'élus locaux, je ne comprends pas où on en est.

Nous voulons un dialogue social, comme vous l'avez dit, un dialogue social fourni, un dialogue social utile, mais en contrepartie, ce que l'on vous demande, c'est nous proposer – avec la CNAM, je ne vous mets pas seul en cause – des dossiers qui soient loyaux, en toute sincérité, avec des éléments clairs, nets et précis, qui nous permettent d'avoir un avis favorable ou pas, qu'on le fasse en toute connaissance de cause. Merci.

M. LEOCADIE, Direction : Merci également pour vos vœux. Je souhaite préciser que mes vœux sont les vœux du directeur de la CPAM du Val-de-Marne. Ce ne sont pas les vœux du directeur général de la CNAM. Donc, les sujets que j'évoque, la façon dont je conçois le travail en commun, etc., concernent la CPAM du Val-de-Marne. Je note les remarques que les uns et les autres font, ou ont faites sur un certain nombre de sujets qui touchent au dialogue social, qui touchent à la concertation. Je ne les achète pas, je ne les retiens pas, parce que je ne me reconnais pas, localement en tout cas – après chacun peut avoir son avis sur ce qui se passe au niveau national, et c'est légitime, ça s'appelle la liberté d'expression de pensée – dans les remarques visant la mise en cause et le non-fonctionnement du dialogue social. Je vous propose de poursuivre la réunion. Je vous retrouve pour le point que vous avez déjà commencé à qualifier. À tout à l'heure.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de passer au premier point à l'ordre du jour, à savoir l'approbation du procès-verbal de l'Assemblée plénière du 21 novembre 2024.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Je voulais intervenir avant que vous puissiez parler du point 1. Je voulais intervenir concernant le point 7. Le syndicat Force Ouvrière souhaiterait le report de ce point, concernant la création du poste de manager de proximité MP au sein du service des risques professionnels. On souhaiterait le report du point 7 à une date ultérieure et que ce point soit en avis et non en information. On voulait vous expliquer rapidement pourquoi on souhaiterait le report de ce point.

Sur le rétroplanning, on constate qu'il y a une publication du poste en date du 28 janvier 2025 et que, par la suite, il y a des ateliers qui se dérouleront a posteriori, animés par la responsable du département. On ne trouve pas judicieux que les ateliers se fassent après la publication du poste, parce que, pour nous, les ateliers servent à déterminer le réel besoin et la stratégie qui sera ensuite adoptée par le service.

D'autre part, il y a plusieurs coquilles qui subsistent sur la note, notamment sur l'organigramme actuel, où l'on voit quatre correspondants qui sont rattachés au responsable du service. Il n'y a plus de correspondants au sein du service des risques professionnels depuis 2021. Sur l'organigramme cible, il y a cinq experts techniques qui disparaissent, qui étaient rattachés aux coordonnateurs et qui ne sont plus rattachés aux coordonnateurs et qui ne sont plus nulle part sur l'organigramme cible. On ne trouve plus les correspondants qui sont remplacés par les quatre experts techniques qui sont bien experts techniques depuis 2021 et qui sont bien rattachés actuellement au responsable d'unité. De plus, ce qui nous a interrogé sur cette note, sur le volet technique pour l'accompagnement du nouveau manager, c'est que cette formation soit dispensée par le coordonnateur.

M. ARNAUD, Direction : Je vous propose que l'on vous présente l'ambition et le point en information. Il y a quelque chose qui est acté d'ores et déjà, c'est que nous allons différer un peu le calendrier de mise en œuvre. Effectivement, quand on a discuté de ce point-là avec l'encadrement, il y a un certain nombre de questions qui ont été soulevées, qui sont importantes. On souscrit à l'idée que vous avez poussée à l'instant d'organiser des ateliers avant de sortir les VP et l'organisation. Je vous propose de vous faire un petit temps de présentation des ambitions et de la méthode cet après-midi et on reviendra vers vous une fois que l'on aura déterminé l'organisation cible, sachant que sur ce dossier-là, on n'est pas pressés. C'est quelque chose qui est à notre main. On souhaite prendre le temps d'asseoir les choses pour que la transition se

fasse bien. Je vous propose que l'on maintienne ce point-là en information. On va différencier un tout petit peu le calendrier.

Mme HAMMOU, CGT-FO : On ne souhaite pas qu'il soit présenté parce que ce n'est pas une nouvelle organisation au sein du service et des ateliers. C'est vraiment la création d'une vacance de poste pour un manager de proximité. Sa présentation n'a donc pas lieu d'être. Si c'était une présentation liée à une éventuelle organisation du service, il n'y a pas de souci, mais cette note est sur la présentation d'un manager MP et cela me pose un souci personnellement, et pas qu'à moi.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : À ce stade, comme il était indiqué qu'il était pour information et non pour consultation, cela va nous permettre d'avoir cet échange-là sur les éléments de contenu, justement les éléments que faites remonter, pour qu'on puisse entendre les points d'alerte que vous avez à l'instant commencé à citer et qu'on puisse échanger et qu'à cette occasion, vous puissiez exprimer votre souhait que le point soit présenté à nouveau ultérieurement pour consultation avec tels ou tels éléments complémentaires. Le fait de l'avoir pour information ne vous engage pas, puisque vous n'allez pas rendre un avis et cela va nous permettre de rentrer dans cet échange plutôt que de le faire en parallèle du point. On a bien pris note de votre alerte.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Le souci, c'est que quand elle va présenter son point, elle va présenter aussi les dates et le planning à ce moment-là.

M. ARNAUD, Direction : Je vous l'ai dit déjà tout à l'heure, on va détendre le planning, comme ça vous l'aurez aussi sur la bande du CSE. On a un objectif qui ne va pas varier et qui est exposé dans cette note, qui est de renforcer l'expertise sur les MP. Sur les modalités, il faut que l'on prenne le temps de poser les choses dans des ateliers. On va prendre ce temps-là et on reviendra vers vous pour vous dire un peu les conclusions avant d'y aller. Il est important que l'on puisse aussi vous entendre dès maintenant sur les éventuelles réserves pour que l'on puisse les intégrer à la réflexion.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On est là dans tout ce qu'a évoqué le directeur général tout à l'heure, à savoir justement une opération de dialogue, d'échanges, de remontées d'alertes et d'intégration dans les éléments de projet. C'est bien l'objet d'avoir ces échanges en assemblée plénière afin de pouvoir prendre en compte les éléments d'alerte et les craintes que vous faites remonter.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Si vous changez l'organisation, si vous changez le calendrier, si vous revoyez les organigrammes, etc., où est l'intérêt de passer un point ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Ce que je vous propose, c'est que vous réitériez ces éléments de questions quand on arrivera sur ce point-là.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Ça va la déstabiliser. Je ne vois pas le but qu'elle vienne présenter une note en sachant qu'il y a plein de choses qui ne vont pas dans la note. Cela va plus la mettre en difficulté qu'autre chose.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On pourrait reporter, mais c'est une occasion manquée d'échanger sur le contenu avec vous.

Mme HAMMOU, CGT-FO : On échangera à l'issue des ateliers, quand il y aura des ateliers qui se seront déroulés. Après, les ateliers, Monsieur ARNAUD, il serait bien qu'il puisse y avoir la coach qui assiste aux ateliers – qui, apparemment, est très bien – Madame KANBOUI, pour qu'elle ait un œil extérieur.

M. ARNAUD, Direction : Très bien.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : Je voulais juste dire que l'on a un ordre du jour et que ce sont des choses qu'on aurait pu entendre au moment de la présentation du point. Pour l'organisation, on n'est pas implantés aussi bien que vous, visiblement, au PRP donc j'attendais des éléments. S'agissant d'un point d'information, cela ne me dérange pas que la personne vienne et qu'on lui pose toutes les questions adaptées et si cela ne va pas, on vous dit gentiment que l'on considère que les éléments ne sont pas là. L'ordre du jour, on l'a. Quand arrive le moment du point, on dit tout ce qu'on a à dire sur ce point-là. On ne le regarde pas et on considère qu'il est reporté, etc. Mais à ce moment-là, je voudrais bien aussi qu'on parle tout de suite DRSM parce que je pense que c'est une catastrophe et qu'il faut que l'on arrête le bordel ambiant.

Je suis pour la règle selon laquelle il y a un ordre du jour que l'on essaie de suivre, notamment les points pour avis, et après, on passe au reste. Si, pour 2025, on part sur une nouvelle façon de travailler, c'est-à-dire qu'on a un ordre du jour, mais qu'on le suit comme on en a envie, il faut juste me le dire. C'est tout.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On est sur un ordre du jour avec un certain nombre de points. On n'est pas obligés d'arriver aux présentations du contenu détaillé de cette note à ce moment-là. Par contre, on prévoit un temps d'échange qui vous permettra de formaliser les éléments d'alerte que vous avez à l'occasion de ce point et qui permettra aussi aux autres représentants de poser leurs questions que l'on pourra prendre en compte. On n'est pas sur quelque chose où on va venir dérouler une mise en œuvre de projet. On a bien pris note de votre alerte. Justement, ce sera l'occasion de le dire.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Monsieur ARNAUD lui-même dit qu'il est d'accord pour qu'il y ait des ateliers avant.

M. ARNAUD, Direction : On voulait vous l'annoncer au moment de la note. Si vous nous laissez l'annoncer pendant la note, c'est mieux.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Oui, mais non, parce que c'est dommageable aussi pour la personne qui présente une note pour qu'il y ait un cadre de proximité. Elle va déballer sa note et à la fin, on va lui dire « Non, finalement, ça ne va pas être comme ce que vous avez dit. » Je trouve qu'il serait bien qu'elle revienne avec une note qui corresponde.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Vous le direz à ce moment-là. De toute façon, le point a été inscrit à l'ordre du jour et une note vous a été diffusée à l'appui de ce point. On prend note de vos éléments d'alerte. Il y a des choses à se dire sur ce contenu, de toute évidence, avec des alertes de votre part à faire remonter. Pour la lisibilité aussi et la consultation des PV : quand on voudra savoir ce qui s'est dit sur ce point, etc., ce sera quand même plus intéressant que ça figure dans le point ad hoc à l'ordre du jour. On ne pensera pas forcément aller regarder au début de l'AP. Je vous propose donc que l'on reprenne ces éléments d'alerte dans le cadre du point 7 à l'ordre du jour, sans aller sur un déroulement classique de note. D'ailleurs, vous

l'avez remarqué, on ne vient pas à chaque fois répéter le contenu des notes qui a été adressé. On pourra passer directement à un temps d'échanges avec des questionnements sur vos interrogations sur cette future organisation ou les points d'alerte que vous souhaitez faire remonter. Cela permettra de recadrer cela et de prendre des notes des éléments d'alerte et/ou de vos expressions de souhait de consultation ultérieure.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Le problème, c'est qu'on ne va pas faire venir une personne pour ensuite... J'aimerais te dire pourquoi en suspension de séance, tu comprendras peut-être mieux.

M. ARNAUD, Direction : Le report de calendrier dont je vous ai parlé et la mise en œuvre différée post-atelier, c'est quelque chose qui est déjà acté, qu'elle va vous annoncer tout à l'heure.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Il n'y a pas que le report du calendrier, Monsieur ARNAUD. Si, à l'issue des ateliers, on estime qu'il n'y a pas de besoin pour un manager MP...

M. ARNAUD, Direction : Je prends l'engagement que l'on reviennent vers vous à l'issue des ateliers.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Je ne vois donc pas l'intérêt de présenter une note. Faites comme vous voulez. Si, même entre élus, on ne peut pas discuter, on ne peut pas échanger et que Madame PERRIOT LE-FUR a décidé que c'était un plus...

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : La CFDT – parce que Madame PERRIOT LE-FUR n'est rien au milieu de tout cela – a déjà eu l'occasion de voir des dossiers mal présentés, avec un titre qui ne correspondait pas à ce que c'était. On en est arrivés au point et on a dit tout ce qu'on avait à dire.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Je ne vois pas l'intérêt de mettre quelqu'un en difficulté.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : Moi, faire venir une personne, ça ne me choque pas. C'est compris dans son métier, je pense, dans ses activités. Qu'on en arrive à la conclusion que la note est mal faite et on dira tout ce qu'on a à dire, notamment ce que je viens de dire sur des dossiers qui ne sont peut-être pas bien préparés. On me répondra qu'on n'en est pas responsable, c'est une chose. La logique est telle qu'on travaille aujourd'hui et depuis des années : on voit les points pour avis et après, on se positionne sur les points pour information. Après, que l'on fasse une suspension de séance au moment où ce point arrivera, et tu nous expliqueras tout ce que tu auras à nous expliquer, je veux bien, mais il faut que l'on avance sur le reste. Il est déjà 10 h 15 et on n'a pas avancé.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : En tout cas, je peux vous assurer que l'objectif n'est absolument pas de mettre qui que ce soit en difficulté et qu'on y sera très vigilant. Je vous propose de continuer avec l'ordre du jour et de passer au premier point concernant l'approbation du procès-verbal du 21 novembre.

Point 1 : Approbation du procès-verbal de l'Assemblée plénière du 21 novembre 2024

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Est-ce qu'il y a des modifications, commentaires, ajustements ? Non. Le PV est réputé approuvé à l'unanimité. Merci beaucoup. Je vous propose de passer au deuxième point, à savoir l'orientation du plan de développement des compétences au titre de l'année 2025.

Point 2 : Orientation du plan de développement des compétences au titre de l'année 2025

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous allons accueillir Alice DUCHER pour vous présenter ce point qui s'enchaîne avec la présentation du plan de développement prévisionnel à proprement parler.

Mme DUCHER : Sur les orientations du plan de développement des compétences, vous avez vu qu'il n'y a pas de grosses coupes. On s'inscrit dans la continuité de ce qui avait déjà été engagé l'année dernière et les années précédentes, avec évidemment un accent qui est beaucoup mis sur :

- la relation de service,
- la production,
- sur certains secteurs qui ont été fortement renouvelés aussi et pour lesquels il faut un peu faire la formation de A à Z,
- la ligne managériale avec la question de la formation, mais il n'y a pas que la formation à proprement parler. On pourra aussi en parler au point suivant.
- les compétences socle qui incluent peut-être des choses un peu nouvelles, comme la prévention du *phishing*. D'ailleurs, le test est en ce moment. Vous avez dû recevoir le mail de Madame DUMEZ aujourd'hui. Et non, ce n'étaient pas les impôts. C'était donc un mail de *phishing* que nous avons reçu ces derniers jours.

Voilà un peu les grandes lignes. Si je vais plus loin, je vais rentrer dans les 35 pages du plan de développement des compétences, donc je ne vais peut-être pas aller plus loin à ce stade et je vais prendre vos questions. Il y a une commission qui s'est tenue. Vous avez eu aussi le compte rendu.

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

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : Sur les formations, nous attendons beaucoup l'accord GEPP, ce que nous avons pu évoquer sur plein de choses. Pour nous, ce sera important. Dans cette orientation de plan de développement des compétences, nous n'avons rien sur les agents des DRSM. Est-ce qu'il y a quelque chose de prévu ou est-ce que c'est comme le reste ? L'info, on l'aura un jour peut-être. Il y a quelques petits mots, quelques petits termes ou quelques petites phrases qui me gênent un peu dans un document comme ça. Par exemple, « s'agissant d'un outil prospectif qui peut évoluer en cours de mise en œuvre pour s'adapter à de nouvelles priorités ».

Vous savez que nous sommes attachés à voir des choses concrètes et que ce genre de choses nous pose des soucis.

Quand on lit « une partie du plan est issue de l'expression des besoins formulés par les directions de branche, au regard des évolutions... » et « ces besoins sont recensés à l'occasion de réunions de travail dédiées », j'aimerais bien savoir comment ça se passe. Avez-vous vraiment des réunions, avec qui cela se passe-t-il et qui participe à ces réunions ?

Les ateliers de co-développement, de coaching individuel et collectif, on a déjà dit ce qu'on en pensait. La CFDT n'est pas très fan d'avoir des choses qui sont un peu existentielles. Pour nous, la formation doit être beaucoup plus concrète.

Quand la Caisse entend faire bénéficier 60 % de ses salariés d'une action de développement des compétences au cours de l'année 2025. Est-on sur un taux fixe qui pourra évoluer en fonction de l'année ou est-ce qu'il n'évoluera pas parce que vous considérez que, financièrement, vous ne pourrez pas aller au-delà des 60 % ? Idem pour les stagiaires, quand vous mettez qu'il est prévu 1 600 stagiaires, est-ce que c'est votre quota budgétaire ou est-ce que c'est assez ouvert sur la façon dont va se passer l'année ? Pour moi, ce sera tout.

M. ROUCHAUD, CFTC : Quand vous parlez de formateurs occasionnels dans ce plan de compétences, est-ce que ce sont des personnes qui animent des formations ou est-ce que vous entendez par là des personnes qui font du tutorat par rapport à d'autres collègues ? Lorsqu'on demande à un agent d'exercer des missions de tutorat, c'est que son expertise est reconnue. À la CFTC, on estime que cela mérite le niveau 4 au moins. Est-ce que vous avez des formateurs occasionnels qui sont niveau 3 ? La CFTC demande à ce que tous les formateurs occasionnels soient niveau 4, à minima. Qu'entendez-vous par « formateur occasionnel » ? Merci.

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

Mme DUCHER : Sur la DRSM, c'est trop tôt. On ne les inclut pas. Aujourd'hui, vous n'avez même pas été informés ni consultés sur l'intégration des personnels, donc on ne prévoit pas de formation pour eux.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On est sur la même logique que les éléments de présentation budgétaires. On en reparlera après, mais pour bien se rappeler, la consultation qui est prévue à l'ordre du jour est une consultation sur l'économie générale du projet et sera suivie d'un nouveau processus de consultation qui prendra en compte les éléments concrets. C'est à ce moment-là qu'on pourra venir sur ces questions-là. En effet, ce n'est pas inclus dans ces éléments de prospectif sur l'année, comme sur l'ensemble des sujets que nous avons été amenés à présenter en fin d'année et en ce début d'année.

Mme DUCHER : Sur l'aspect prospectif du document, il y a quand même 35 pages de trucs concrets. Le fait que ce soit prospectif ne veut pas dire que ce n'est pas concret. On vous parle aujourd'hui d'une projection sur douze mois. Il y a plein de choses qui peuvent se passer. Évidemment, il faut que l'on puisse s'adapter à l'intervention d'un nouvel outil, au recrutement de nouvelles personnes, à une nouvelle organisation, à une nouvelle mission qui peut intervenir en cours d'année. C'est ce que ça veut dire.

Sur la préparation, ce qui se passe très concrètement, c'est que pendant l'été, il y a des réunions de travail entre le service de développement des compétences, les directeurs de branches et les coordonnateurs. À cette occasion, les branches expriment les besoins de formation collectifs.

Ce n'est donc pas la question de la montée en compétences individuelles d'une personne sur son poste de travail, mais bien de dire « je sais que j'ai une nouvelle orientation, une nouvelle activité et que cela va concerner tout le monde. Je dois donc former tout le monde », ou alors « j'ai identifié une faiblesse sur un point qui concerne une majorité des salariés du secteur et que je voudrais reformer tout le monde à tel ou tel élément ». C'est principalement ce qu'on fait. Toutes les formations que vous voyez où il y a 40, 50 ou 80 personnes sont issues de ces expressions de besoins et de ces réunions.

Sur les 60 %, c'est un minimum. Évidemment, on ne s'interdit pas de former davantage de personnes que 60 %, mais c'est un minimum que l'on se fixe.

Et sur le nombre de stagiaires, c'est la différence entre le nombre de personnes. Les 60 %, c'est une personne ayant bénéficié d'une action de formation. Les stagiaires, ce sont les stagiaires. C'est-à-dire que moi, je peux être formée trois fois. Je serai une personne, mais je serai trois stagiaires.

Ce qui compte, ce sont nos capacités à faire. C'est à la fois la capacité à faire de nos équipes de formateurs, de formateurs occasionnels, et le budget, puisque tout ce qui fait appel à des prestataires extérieurs coûte de l'argent sur l'enveloppe des autres comptes de fonctionnement. On a un budget qui est autour de 500 000 euros, si je mets de côté le budget qui est sur l'alternance. Il faut que l'on rentre dans cette enveloppe, puisque, comme vous le savez, si on fait plus de formation, on fera moins de peinture. C'est la même enveloppe, c'est le même budget que les autres comptes de fonctionnement, donc il faut que l'on arrive à faire rentrer tous nos besoins et tous nos projets. On essaie de rentrer dans cette enveloppe de 500 000 euros. Si d'aventure, en cours d'année, il y a un truc super important qui se passe, on fera peut-être la peinture l'année d'après et la formation cette année-là. Il y a d'autres choses qui peuvent être importantes et prioritaires sur une action de formation, ce qui ne veut pas dire qu'on ne la fait pas, mais ça peut vouloir dire qu'on la fait plus tard ou qu'on la fait sur moins de personnes que ce qu'on aurait aimé faire sur cet exercice. Il faut quand même qu'on reste dans ce budget parce que l'argent n'est pas illimité.

Sur la question des formateurs occasionnels, le formateur occasionnel n'est pas un tuteur. Le formateur occasionnel, chez nous, de longue date, est un dispositif qui permet de détacher quelques jours, pour l'animation d'une formation, un salarié d'un service. Il est détaché sur une fonction de formateur, donc il va animer en salle de formation avec un programme, le PowerPoint, les évaluations, etc., comme si c'était un formateur pendant un temps, sur une thématique sur laquelle il est en maîtrise. C'est différent du tutorat. Il n'y a pas forcément de niveau spécifique, même si évidemment, le formateur occasionnel est rarement quelqu'un qui est arrivé la semaine dernière, sauf s'il est venu en mutation et qu'il détient un certain nombre de compétences. C'est un dispositif qui fait l'objet d'une rémunération particulière, que je ne saurais pas vous détailler, car je ne la connais pas par cœur, mais qui est inscrite dans la circulaire, qui est sur Interval. C'est un nombre de points par mois en fonction du nombre de jours. Il y a tout un élément de calcul, mais c'est bien un dispositif qui fait l'objet d'une rémunération particulière.

Par ailleurs, en 2022, un protocole d'accord a été signé au niveau national. C'est à peu près le même dispositif. Il ne s'appelle pas le formateur occasionnel, mais le formateur interne à titre accessoire, FITA. On en parle peu ici puisqu'on avait un dispositif antérieur à peu près

équivalent et qui, dans les analyses que l'on fait, est plus favorable, donc c'est celui-ci que l'on applique. Ce n'est donc pas du tutorat.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Deux autres petites questions. Je voudrais revenir sur la fin de la note concernant l'ambition de la CPAM sur l'investissement soutenu dans l'alternance. Vous indiquez que la Caisse du Val-de-Marne souhaite poursuivre son engagement sur la démarche de promotion de formation en alternance et que pour cette année 2025, 22 salariés seront inclus dans l'effectif de la Caisse. Vous donnez la répartition par direction sur ces contrats de professionnalisation et d'apprentissage. Je voudrais savoir si ces 22 salariés font suite à un besoin arrêté à la date d'aujourd'hui ou s'il pourrait y avoir bien plus que 22 salariés en contrat de professionnalisation et d'apprentissage, puisque pour vous, cela doit être un engagement soutenu, donc cela devrait être plus. C'est ma première question.

Dernière question, concernant les formations obligatoires. Vous indiquez que sur les obligations légales en formation obligatoire, il y a des spécificités et l'obligation de former à la radioprotection des patients pour les manipulateurs radio, radiologues et dentistes, radioprotection des travailleurs. Ces formations-là concernent principalement – sauf si je me trompe – les agents qui sont dans les CMS. Dans la mesure où d'ici la fin de l'année 2025 ils doivent partir et migrer sur les UGECAM, j'espère que ces formations leur seront attribuées très rapidement, dès le début de l'année, pour que ce soit profitable. Est-ce que cela concerne d'autres salariés ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Vous précisez que vous souhaitez privilégier les formations en présentiel. Avez-vous déjà des chiffres pour 2024 à nous donner ? Des comparaisons de nombre de formations en présentiel par rapport au distanciel, s'il vous plaît.

Mme DUCHER : Concernant les 22 salariés en alternance, l'alternance est sur une année scolaire, donc la plupart du temps ils sont à cheval sur deux années. Les 22, ce sont ceux qui sont là en 2025, depuis septembre. Cela dépend des contrats, il y a des contrats qui sont sur un an, donc une partie d'entre eux vont terminer leur alternance en mai-juin, et une autre partie va rester dans le cadre de sa deuxième année. Aujourd'hui, on en a 22 et l'année prochaine, on en aura peut-être 18. On n'est pas sur 22 piles, mais on ne va pas aller énormément au-dessus. C'est déjà vraiment beaucoup, une vingtaine. L'idée, c'est de rester dans ces eaux-là, parce que l'on considère que c'est aussi une filière de recrutement qui peut s'avérer durable, puisqu'il y a des personnes qui restent.

Sur la formation à la radioprotection, je vous confirme que c'est bien pour les manipulateurs radio et les radiologues, pas des CMS, mais du CMS de Choisy, puisque c'est là-bas qu'il y a l'activité radio. Les formations obligatoires ont des dates butoirs. C'est obligatoire, et il faut recycler, refaire. Ce sera donc fait avant la date butoir du recyclage, concrètement. De toute façon, c'est obligatoire à l'UGECAM aussi.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Mais justement, cette date butoir, si c'est en fin d'année, lorsqu'ils vont migrer vers les UGECAM, ce sont les UGECAM qui auront la responsabilité de cette formation obligatoire à leur délivrer. Est-ce que c'est vraiment nous qui allons le faire ou est-ce qu'ils seront déjà partis et ils ne le feront pas chez nous ?

Mme DUCHER : Ceux qui arrivent à échéance en 2025, ils le feront en 2025. Il y a des dates. « toi, c'est le 31 mai, toi, c'est le 22 octobre ». Ce sont des formations de date à date.

Sur les données 2024, on ne les a pas encore consolidées, mais c'est un élément de bilan. Je me souviens que c'était un élément qu'on a fait apparaître suite à une demande de Madame JOURGEAUD, je me souviens. C'est un élément d'un bilan que l'on met dans le bilan depuis plusieurs années. Vous l'aurez donc quand on fera la présentation du bilan.

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

Arrivée de Madame FRAIOUI Samia.

Mme FRAIOUI, CGT-FO : Excusez-moi de mon retard, FRAIOUI Samia, élue titulaire Force Ouvrière.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Pas d'autres questions ? Je vous propose de passer au recueil de vos avis pour le point sur les orientations du plan de développement des compétences 2025.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Pour la CFDT, il est difficile de s'opposer à un plan de développement des compétences cadré par la formation sur laquelle la CFDT est fortement attachée. À travers ce document, même si on peut toujours faire mieux, on peut toujours améliorer les orientations et les compétences, c'est déjà quelque chose, il y a un socle dur. Ce sera un avis favorable.

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

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Historiquement, Force Ouvrière vote contre sur ce point, donc Force Ouvrière vote contre sur ce point.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous avons donc un avis défavorable à la majorité. Je vous propose de passer au deuxième point qui concerne le plan de développement des compétences en tant que tel.

Point 3 : Plan de développement des compétences – prévisionnel 2025

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Est-ce que vous aviez des questions complémentaires ? Pas de questions complémentaires. Je vous propose de passer directement au recueil de vos avis.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : Le vote et la motivation seront les mêmes que ce qui a été dit précédemment sur le point précédent.

Mme DOUIS-MAXI, CFTC : Avis favorable pour la CFTC également.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Force Ouvrière déplore que l'on ne nous communique pas le tableau sous format Excel pour nous permettre de le consulter de manière convenable. Ensuite, il est compliqué de savoir lesquelles ont été faites ou pas quand on a un bilan des formations. Force Ouvrière vote contre.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci. Nous avons donc un vote défavorable à la majorité. Je vous propose de passer au point 4 concernant la présentation du schéma directeur des ressources humaines.

Point 4 : Présentation du Schéma Directeur des Ressources Humaines 2024-2027

Mme DUCHER : L'idée est de rassembler en un document les orientations et les projets RH de la Caisse d'ici 2027, dans une vision à moyen terme. Le document que vous avez là est le fruit de plusieurs travaux, à la fois d'un travail qui a été fait avec les managers sur les attentes, les préoccupations, les motivations et un certain nombre de propositions. Il est aussi nourri de nombreuses préoccupations RH qui sont remontées dans le cadre des groupes de travail qui se sont tenus dans le cadre de l'élaboration du projet d'entreprise. Il y a eu beaucoup de préoccupations RH. Certaines ont été portées directement à l'Assemblée générale du personnel, avec le *tchat* dans les questions, que l'on retrouve là. On retrouve aussi des choses dont on a déjà parlé ensemble dans le cadre de négociations, sur les thématiques sur lesquelles on a été amené à négocier cette année, notamment sur la GEPP, l'égalité hommes-femmes et la qualité de vie au travail. On s'inscrit aussi dans les orientations nationales. Les équipes RH ont également un peu travaillé pour nourrir ce document.

Il y a cinq axes de travail :

- accompagner l'évolution des métiers et des compétences,
- renforcer l'attractivité et fidéliser,
- accompagner l'évolution des pratiques managériales,
- la responsabilité sociale et environnementale,
- la performance RH.

Je ne vais peut-être pas tout redétailler. Normalement, il n'y a pas de surprise, a priori, beaucoup de choses que vous reconnaîtrez, que l'on a déjà évoquées. Chacune des orientations qui aura un impact important fera l'objet, au coup par coup, d'informations ou de consultations du CSE selon les situations. On sera donc amenés à revenir en détail sur les différents sujets.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Juste avant de passer à vos questions, je peux peut-être souligner que c'est un document qui est quand même assez dense. On voit qu'effectivement, on s'est nourri de ces différentes sources et que cela permet aussi d'avoir des éléments riches en termes de projection et de mise en place de nouveaux dispositifs ou d'expérimentation. Je remercie aussi les travaux des équipes RH qui ont fait ce travail de synthèse et de concaténation de toutes ces sources de remontée. On est très engagés, très partants pour poursuivre sur la mise en œuvre de cette feuille de route ambitieuse. Est-ce que vous aviez des questions ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Pour commencer, je voudrais savoir si vous avez fait un bilan du SDRH 2019-2022. Ensuite, dans ce SDRH 2019-2022, il y a une page qui s'appelle « Trajectoire des actions » où vous datez certaines des choses que vous voulez faire et c'est dommage, ça manque. J'imagine qu'il a été compliqué de mettre ce SDRH à bien parce que

2019-2022 est une période un peu compliquée. Justement, il serait intéressant de savoir ce que vous avez pu quand même faire malgré les difficultés de la crise sanitaire.

J'ai encore des remarques et des questions, mais peut-être que l'on va y aller objectif par objectif, parce que c'est un peu long.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On n'a pas prévu de balayer l'exhaustivité du document, mais allez-y si vous avez des points...

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : C'est un peu long. Je ne sais pas si les autres veulent intervenir. Je ne sais pas comment s'organiser dans ce cas-là.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Vous avez la parole, Monsieur GIAMBIAGGI, allez-y.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : D'accord, cela va peut-être être compliqué si je fais tout. En tout cas, objectif 1.1, j'ai noté « Développer le réseau des formateurs occasionnels », « Création d'un parcours de formation par un métier », « Bilan de transmission avant que les gens partent à la retraite ». Est-ce que vous pouvez dater ? Est-ce qu'il y a déjà des choses qui sont faites par rapport à cela ?

Objectif 1.2, vous dites que les référentiels d'emplois actuels sont trop longs. Je ne suis pas d'accord. Les nouveaux sont beaucoup plus longs que les anciens. « Ils favorisent la mobilité. Les nouveaux référentiels sont plus parlants et plus en phase avec les missions confiées. » Ce n'est pas l'impression que cela me donne. Ils sont plus en phase avec les compétences requises, mais je ne vois pas en quoi ils sont plus en phase avec les missions confiées.

Objectif 1.3, vous parlez de PIX. Tout le monde devra le faire en 2025, vous confirmez ?

Objectif 2.1, « renforcer et faire valoir notre marque employeur » et surtout vous demander que chaque salarié puisse promouvoir la CPAM. Vous demandez donc aux agents de faire du bénévolat pour recruter des salariés.

Objectif 2.2, « partenariat avec les établissements d'enseignement supérieur du territoire », est-ce que vous pouvez me dire combien, chaque année, vous recrutez d'agents sur un poste qui nécessite un diplôme d'études supérieures ? Est-ce que vous avez ces chiffres-là, s'il vous plaît ? « Comprendre pourquoi les salariés nous quittent parfois peu de temps après le recrutement » et « comprendre pourquoi ils partent ». C'est bizarre, parce que vous dites que vous voulez faire un petit questionnaire interne pour comprendre pourquoi les gens partent. J'imagine qu'il y a des gens qui restent qui ont les mêmes problèmes que ceux qui partent. En fait, vous les avez déjà, vous les citez. J'ai un peu avancé par rapport à ce que je voulais dire. Je reviendrai après dessus.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : La question sur ce point, c'était : pourquoi cibler les gens qui partent ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Vous dites que vous voulez comprendre pourquoi les agents nous quittent. Vous parlez peut-être des fins de période d'essai, notamment ? J'aimerais savoir, dans ce cas-là, sur les départs – j'imagine que vous n'aurez pas les chiffres maintenant, mais ça pourrait être intéressant de voir – combien de personnes partent pendant la période d'essai, combien sont du fait de l'employeur, combien sont du fait de l'agent et les autres motifs. De

toute façon, j'imagine que quand quelqu'un démissionne, par exemple, il vous dit plus ou moins la raison. J'imagine que vous avez déjà des idées de ça.

Objectif 2.3, « identifier les points forts, écueils et pistes d'amélioration suite à un changement ». Vous parlez de nouveaux outils, de réorganisation. C'est ce qui manque, à mon sens, dans le dialogue social. Par exemple, vous nous présentez un logiciel, vous dites qu'il va être expérimenté. Après, dans le cas où il est généralisé, on n'a pas vraiment l'information. Derrière, on n'a pas de retour en réunion plénière, si ça s'est bien passé ou pas. Vous dites que vous voulez identifier les points forts, écueils et pistes d'amélioration suite à un changement. Ce serait bien, éventuellement, de nous associer à cette démarche.

Ensuite, sur les motifs de départ qui avaient été mis en lumière par l'enquête de l'UCANSS, vous connaissez déjà les motifs de départ. Donc pourquoi voulez-vous faire un questionnaire interne ? Vous connaissez déjà un peu les soucis. Qu'est-ce que vous voulez faire par rapport à ça ? Si vous voulez aussi appréhender les problèmes que peuvent rencontrer les gens, je vous oriente vers le rapport annuel de la psychologue du travail. Elle en a fait dix pages. Il y a quand même de la matière.

Sur le parcours d'intégration, vous dites que l'intégration, c'est très important, les premiers jours, les premières semaines dans l'entreprise. Vous avez beaucoup parlé de ça, notamment vous, Madame DUCHER, lors de l'Assemblée générale du personnel. Depuis juin, avez-vous déjà avancé sur ce thème ? C'est un schéma directeur de 2024-2027, donc j'imagine que vous avez commencé à faire des choses dans ce cadre en 2024.

Objectif 2.4, quand vous parlez de « lever les freins de l'évolution professionnelle des agents », c'est compliqué parce que vous êtes quand même soumis à des restrictions sur l'augmentation de la masse salariale. Levez les freins, ce serait un peu s'affranchir de ces restrictions, trouver une solution pour que les gens qui méritent d'être promus le soient, et que ce ne soit pas forcément une logique comptable de 5 % ou des VP, etc.

Ensuite, vous parlez de « densité médicale, enjeu majeur de société », mais la CNAM décide de fermer des services de centre de santé, un centre dentaire, etc. Comment dire que c'est un enjeu majeur de la densité médicale, alors que derrière, on ferme des structures ? Là, on ne comprend pas trop. Évidemment, ce n'est pas de votre fait, mais peut-être que le CMS de Saint-Maur, dans deux mois, on apprendra qu'il va fermer.

Objectif 3.1, « harmonisation des pratiques managériales sur la gestion du télétravail ». Pouvez-vous nous donner des exemples de pratiques managériales que vous souhaitez harmoniser ?

« Tous les flux postaux sont désormais reçus et numérisés par une autre CPAM ». Là, je ne comprends pas, ce n'est pas vrai. Il y a quand même beaucoup de courriers qui viennent chez nous. « Tous les flux postaux sont désormais reçus et numérisés par une autre CPAM ». Déjà, vous pourriez dire que c'est la CPAM de Nice. Il y a beaucoup de flux postaux que l'on reçoit encore.

Objectif 4.2, « éviter l'hyperconnexion sauf en cas d'urgence ». Est-ce que vous pouvez nous donner l'hyperconnexion, notamment le droit à la déconnexion, le fait qu'évidemment, en dehors du temps de travail, l'employeur et en théorie la hiérarchie ne peut pas appeler l'agent, etc. Vous dites « sauf en cas d'urgence ». On voudrait des exemples d'urgences qui pourraient induire une dérogation au principe de déconnexion.

Objectif 5.4, vous parlez du dialogue social, vous allez l'améliorer. Vous dites que vous voulez renégocier les accords RTT, horaires variables et télétravail. Je voudrais une précision. Ce sont les trois d'un coup ou c'est aucun, ou ce sont certains et pas d'autres ? En le lisant, je me suis posé la question, donc je voudrais la précision, s'il vous plaît.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : C'est un SDRH classique, avec un catalogue de bonnes intentions et d'expérimentations sur ce qui sera mis en œuvre, sûrement, peut-être, on verra. Ce qui nous pose souci, c'est d'avoir un dossier qui comporte certains éléments sur des actions sur lesquelles le CSE ne s'est pas prononcé de façon claire ou ne s'est pas encore prononcé.

Quand on parle du DNC, cela nous interroge parce que pour le DNC, dire qu'on a été consultés, c'est un bien grand mot quand même. On avait demandé unanimement le report de ce point. Mettre à chaque fois qu'on a été consulté, c'est quelque chose que j'ai beaucoup de mal à accepter, d'autant plus quand c'est dans un document qui a vocation à être distribué à tous. Cela laisse entendre que les organisations syndicales n'ont pas travaillé dessus.

De même, dans ce document, vous avez une expérimentation d'un dispositif d'écoute client interne. Ça, c'est pareil, on aime bien avoir les tenants et les aboutissants de ce genre d'expérimentation. On vous l'a déjà dit, on a déjà eu un dossier pour ça, les expérimentations qui ne sont pas très claires comme ça où on ne sait pas trop où on va et où on ne sait pas trop qui fait quoi, c'est toujours embêtant.

Par contre, je suis très ennuyée par rapport à la façon dont c'est écrit dans ce document qui a vocation à être diffusé à tous les salariés. Les salariés, quand ils vont voir « expérimenter un dispositif d'écoute client interne », je ne sais pas comment ils vont le percevoir. Ma première réaction a été plutôt négative : « on va encore être sacrément pisté, on va encore être espionné, etc. ». Pour moi, ça aurait mérité peut-être quelque chose d'un peu moins fort en termes d'appellation. Je me place comme un salarié. Ce sera tout.

M. ROUCHAUD, CFTC : En page 5 sur le transfert des compétences, vous parlez d'un bilan de transition pour identifier les activités à transmettre aux jeunes salariés. Le problème, c'est que vous ne dites pas comment ça pourrait se faire. Comment se fera cette forme de tutorat intergénérationnel ? Est-ce que les six derniers mois, avant le départ du salarié, il va former quelqu'un ? Rien n'est explicité. Est-ce qu'on pourra avoir des précisions là-dessus ?

En page 11, vous dites que la CPAM expérimentera un dispositif de client interne pour être mieux à l'écoute de ses salariés. Qu'est-ce que ça va être exactement ? Ça va être une forme de point relais des questions CTR, c'est-à-dire ce qui ne va pas, vous allez centraliser un peu les désagréments ? Est-ce que vous pouvez développer derrière cette phrase, ce que vous voulez dire ?

Ensuite, je n'ai pas retrouvé la page sur le changement des référentiels métiers. On sait très bien que ces référentiels métiers vont devoir tenir compte de la nouvelle classification à venir, forcément. Mais pour quelqu'un qui est agent administratif, si on l'appelle « rédacteur », ça ne va pas changer sa vie, surtout s'il a le même nombre de points, le même salaire. Ce qui compte vraiment pour les salariés, c'est un changement de référentiel métiers qui pourrait déboucher vers un niveau supérieur, par exemple. Dans ces référentiels métiers, combien exactement vont déboucher vers un niveau supérieur ?

Ensuite, je crois que c'est en page 20, mais je n'en suis pas sûr, sur l'hyperconnexion. La Direction veut apparemment revoir l'organisation du télétravail. Que voulez-vous dire ? Pour l'instant, c'est trois jours de télétravail à peu près dans tous les services. Ce système d'organisation convient à beaucoup de gens et cela satisfait beaucoup à la CFTC aussi, parce qu'il y a quand même aussi des jours sur site. Cela permet à nos petits collègues qui ont une heure et demie de trajet de s'économiser trois heures dans les transports. Ce n'est pas rien. Est-ce que vous voulez remettre en question les trois jours de télétravail ? C'est ça, la question.

En page 25, pour faire des économies d'énergie, vous dites que vous ne vous interdisez pas de regrouper temporairement les salariés. Quand on a vu ça, on a été perplexe. Les petits salariés qui sont dans leur petite marguerite, bien sympa, avec une bonne ambiance, vous allez les obliger à aller dans des *open spaces*. Ça fait un peu frémir. Est-ce que vous pouvez développer, s'il vous plaît ? On est d'accord pour faire des économies d'énergie, mais pas à n'importe quel prix, pas au détriment des conditions de travail non plus.

Mme DUCHER : Est-ce qu'il y avait d'autres questions à ce stade ? Non ? Monsieur GIAMBIAGGI, je suis désolée, vous êtes allé très vite. Donc il y a peut-être des choses que j'ai manquées. Je préfère prévenir en avance.

Sur le bilan du précédent SDRH, il y a un petit document de bilan sur l'intranet depuis juin 2023. Ce sont des éléments de bilan. Ce n'est pas un tableau Excel chiffré. Il a été très impacté. Vous l'avez dit, cette période-là a été très impactée. Les éléments de bilan que l'on a souhaité faire, c'était plus de mettre en avant ce qui avait été fait, ce qui avait pu avancer, etc. Vous pouvez le consulter, c'est intéressant. C'est 28 pages, je préfère prévenir aussi. C'est disponible sur l'intranet.

Il n'y a pas de trajectoire datée, c'est vrai, c'est intentionnel, parce que justement, quand on a fait le bilan du SDRH précédent, on s'est rendu compte que l'on s'était torturé l'esprit à vouloir faire une trajectoire datée et que ça avait tout été percuté. Il y a eu la crise sanitaire, mais pas que. Il y a aussi des projets qui, finalement, deviennent plus urgents pour un élément exogène que ce qu'on avait projeté à un moment donné. On n'a donc volontairement pas mis de trajectoire datée en se disant qu'il y a des choses que l'on estime importantes aujourd'hui et que l'on va lancer maintenant et peut-être qu'un truc où l'on s'était dit « ça ira en 2027 » et ça va peut-être prendre une acuité particulière dès cette année et on va finalement s'engager dedans plus tôt.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est aussi une façon de garder un peu d'agilité. C'est la même méthodologie qui a été retenue sur le projet d'entreprise. Si ce n'est que là, en complément sur le SDRH, on rentre dans des listes de projets, de sujets, de thématiques de travail qui sont un peu plus détaillées. Mais la volonté est bien de gérer, au fur et à mesure, les urgences qui se présentaient, de réintégrer dans les axes de travail des thématiques nouvelles qui n'auraient pas forcément été priorisées au début, et surtout de ne pas être dans une posture simplement rigide de suivi, de date d'échéance, etc. C'est un engagement sur une période de quatre ans. Cela donne quand même quelque chose qui est relativement calé dans le temps. On imagine bien que l'on ne va pas tout réaliser la dernière année, donc on est bien sur une avancée progressive sur ces différentes thématiques. Ensuite, on se laisse la possibilité d'ajuster, en fonction des besoins de la Caisse, des remontées des salariés. Cela va de pair avec la thématique d'écoute clients que l'on évoquait.

Mme DUCHER : Il y a eu plusieurs questions sur « quand est-ce que vous avez prévu de faire ci ou de faire cela ? ». Il y a des choses qui ont déjà démarré, notamment sur la question de la formation du développement du réseau des formateurs occasionnels. C'est quelque chose qui s'inscrit dans la durée, c'est-à-dire qui avait déjà démarré, y compris en 2024, en 2023, en 2022, etc. C'est quelque chose que l'on poursuit.

Sur l'intégration, les travaux sont évidemment déjà en cours et quand on aura calé quelque chose que l'on souhaite déployer, on reviendra vers le CSE dans le cadre d'une consultation. Je réponds aussi à ce que dit Mme PERRIOT LE-FUR « ce sont des choses sur lesquelles on doit être consultés ou on aimerait être consultés ». Oui, bien sûr, ce sera le cas. Ce sont des engagements, des ambitions, des pistes d'action. Comme je l'ai dit en introduction, les différents sujets feront l'objet d'informations ou de consultations si cela remplit les conditions, ou de négociation pour certains autres sujets. Tous ces sujets, ce n'est pas « on en parle là et après, vous n'en entendrez plus parler ». Ce sont des sujets sur lesquels vous avez vocation à être consultés ou négociés d'ici 2027. D'ailleurs, certaines choses comme le bilan de transmission, ça fait partie des éléments qui figurent à notre accord GEPP. Il y a des choses qui sont dans nos accords que l'on a reprises là. Voilà sur les questions de date et de modalité de déploiement. À chaque fois, de toute façon, on sera amené à revenir vers vous.

Il y avait une question sur PIX : « vous confirmez que ce sera pour tout le monde dès 2025 ». Oui, là-dessus, vous avez déjà été consulté sur le déploiement de PIX, donc on va poursuivre ça.

Sur la marque employeur, vous demandez aux agents de faire du bénévolat pour recruter des gens. Pas tout à fait. Faire la promotion de leur travail dans leur entourage, s'ils s'y sentent bien, ce n'est pas du bénévolat.

Combien est-ce qu'on recrute de personnes à des postes qui nécessitent un déploiement d'études supérieures ? Je ne saurais pas vous dire cet élément statistique.

Vous avez tous posé des questions ensuite sur l'étude des motifs de départ et sur l'écoute client de façon plus générale. L'écoute client interne, c'est recueillir l'avis des personnes sur différentes choses.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est une posture, dans le cadre des différents projets et sujets que nous menons, pour essayer, quand cela s'y prête, de recueillir les expressions de besoins, les évaluations des personnes qui sont concernées et impactées. C'est une posture, ça veut dire qu'il y a plein de moyens de le faire, qu'il faut que ces moyens soient à chaque fois adaptés à la situation. Il n'y aura pas un modèle unique de mode de réalisation d'écoute client. Elle est un peu à réinventer à chaque fois dans chaque sujet, mais c'est véritablement une affirmation de posture. Vous en avez eu des exemples sur des sujets récents. Je prends la question du marché de restauration, le renouvellement. On l'a fait par un questionnaire. C'est très pratico-pratique comme exemple, mais en général, comme cela impacte le quotidien des personnes, c'est de nature à mobiliser. On l'avait aussi fait sous un autre format quand on avait fait les dégustations de cafés dans la perspective du renouvellement. Cela peut se faire sous forme de petits groupes de personnes concernées qui vont s'exprimer sur un petit temps d'échange. Cela peut prendre plein de formes différentes. On affirme que c'est véritablement quelque chose que l'on veut porter et ne pas oublier dans le cadre des différents projets que l'on mène, pour pouvoir intégrer systématiquement les éléments de remontée dans ce cadre aux

réflexions et aux actions qui seront décidées. Mais on ne va pas mettre des micros partout, ce n'est pas de l'écoute.

Mme DUCHER : Sur les motifs de départ spécifiquement, on avait partagé avec vous les résultats de l'enquête UCANSS, mais l'UCANSS, ce n'est pas la CPAM du Val-de-Marne, d'une part. D'autre part, le questionnaire était quand même relativement long. Aujourd'hui, vous nous dites « mais vous savez pourquoi les gens partent ». Non, ce n'est pas le cas. On ne sait pas forcément ou on ne sait pas forcément de manière centralisée. Aujourd'hui, si on le sait, je dirais que c'est un peu par « je l'ai dit à ma manager de proximité », en tout cas « j'ai dit des choses à ma manager ». La manager le dit ou pas aux RH, donc c'est très aléatoire. Et ce n'est pas anonyme aujourd'hui donc les personnes qui parlent à leur encadrement pour dire pourquoi elles partent ne disent pas forcément tout de leur motivation. Si c'est anonyme, on peut peut-être favoriser l'expression des choses. On sait qu'il peut y avoir plein de choses qui concourent au fait de partir. Ça peut être des choses qui n'ont rien à voir avec nous, comme l'éloignement géographique. Ça peut être la rémunération, le poste qui ne convient pas, les missions qui ne sont pas assez variées, ou « je n'aime pas l'ambiance dans mon service », « je n'aime pas mon manager, je trouve qu'il ne manage pas bien », ça peut être plein de choses. Pour nous, il est important d'avoir des éléments de chez nous et pas que de l'UCANSS, parce qu'on n'est pas la CARSAT de Limoges. Ce n'est pas la même chose chez nous. C'est ça l'objectif de ce focus-là que l'on veut mettre sur les motifs de départ.

L'intégration, j'en ai parlé, on a commencé.

L'harmonisation des pratiques de télétravail, par exemple, il y a des managers qui vont reporter systématiquement des jours, d'autres pas. Il y a beaucoup de choses. Il y a des managers qui vont autoriser qu'un jour, un salarié reste quatre jours par semaine en télétravail, d'autres pas. C'est vrai sur le télétravail, mais sur de nombreux autres sujets. Aujourd'hui, les différences de pratiques sont connues. Parfois, il y a de grands écarts d'un secteur à un autre et ça génère un sentiment d'iniquité qui n'est pas favorable au bien-être. C'est vrai sur le télétravail et sur plein d'autres choses.

Les cas d'urgence pour déroger au principe de déconnexion, c'est typiquement un PCA. Il est tôt, vous êtes chez vous et il se trouve qu'il y a une piscine au Cristolien, vous ne pouvez pas revenir. On vous appelle sur votre téléphone personnel pour vous dire de ne pas venir, car le site n'est pas accessible. Quand on fait référence aux cas d'urgence, c'est ce type de cas. Il y a rarement des urgences qui le nécessitent, à part ces problématiques logistiques de type PCA.

Sur les négociations, vous avez demandé les trois d'un coup. Les trois d'un coup, cela me paraît excessif pour ma santé mentale. HV et RTT sont étroitement liés, donc pour HV et RTT, il nous semble compliqué d'engager ces sujets-là de manière indépendante. Le télétravail, par contre, n'est pas lié à HV et RTT, donc cela peut être traité de façon indépendante. Sur les thématiques, il est compliqué de désolidariser HV et RTT.

Monsieur GIAMBIAGGI, ai-je oublié des sujets ? Je veux bien que vous me les redisez.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Alors, il y a deux ou trois choses que vous avez oubliées. Je vais essayer d'être plus lent, excusez-moi si c'est rapide.

Mme DUCHER : Oui, je veux bien, parce que comme vous ne me dites pas les numéros de page, c'est compliqué.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Oui, n'hésitez pas à m'arrêter dans ce cas-là. Avant tout, je voudrais vous dire que nous tenons beaucoup à notre accord RTT.

J'avais des questions sur les nouveaux référentiels.

Mme DUCHER : C'était une question ? Parce que vous avez dit que vous n'êtes pas d'accord. J'ai cru que c'était une remarque.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Non, je voudrais que vous m'expliquiez en quoi les nouveaux référentiels sont plus parlants et plus en phase avec les missions confiées.

Mme DUCHER : D'accord, je n'avais pas compris que c'était une question, excusez-moi.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Vous dites que les actuels sont trop longs, mais par exemple, le mien, il est quatre fois plus long maintenant. Le mien tient sur un A4 écrit assez gros, alors que celui que je vais avoir, – on ne sait pas quand, c'est comme la classification – ne serait-ce qu'un A3 recto verso écrit gros, c'est juste.

Mme DUCHER : OK. Il n'y avait que ça ? Je réponds. Plus en phase, cela va dépendre des gens. Il y a des personnes qui occupent des emplois qui, au fil des évolutions, ont fait l'objet d'ajustements, donc leur emploi est en phase avec leur mission. Ensuite, il y a toutes les personnes qui occupent des emplois dont les référentiels n'ont pas du tout été ajustés et là, ce n'est plus en phase. Après, il y a tous les emplois valise, les gestionnaires administratifs divers et variés, les chargés d'études divers et variés qui sont des situations qui ne se renvoient pas les unes aux autres. C'est-à-dire que vous avez des chargés d'études aux RH, vous avez des chargés d'études aux statistiques, vous avez des chargés d'études partout et les gens ne font pas du tout les mêmes choses. C'est hyper générique. Il y a plein de gens, gestionnaires administratifs et chargés d'études notamment – ceux-là, je suis sûre – où l'on n'est pas du tout en adéquation ou pas du tout ou pas assez ou pas toujours, en tout cas, pour lesquels ont n'est pas toujours en adéquation avec ce que font les gens et les compétences attendues. Du coup, c'est difficile, même pour les évaluations. Je sais que vous n'allez pas me contredire sur le gestionnaire administratif. Il y a ce sujet-là. C'est ce que l'on veut dire.

Si le vôtre n'est pas long, vous avez de la chance, mais sachez qu'il y a des emplois où il y a 40 compétences évaluées aujourd'hui. 40, c'est beaucoup. Parfois, ce sont des libellés obscurs. Ce n'est pas toujours facile. Pour le DNC, les compétences sont libellées de manière vraiment précise, illustrée. Il y a moins de compétences, mais elles sont libellées de façon plus détaillée. C'est pour cela que vous dites que c'est plus long, mais moi, je ne parle pas de long sur la feuille. Je parle du nombre de compétences que l'on va évaluer. C'était ma réponse. La première année, cela va être long.

Sur le bilan de transmission, on ne dit pas comment, mais c'est cela fait aussi partie des choses que l'on sera amenés à préciser. Aujourd'hui, ce que l'on fixe, c'est un engagement, un objectif de faire attention à ce sujet-là. C'est un engagement qui est dans notre accord GEPP récent.

Votre question, Monsieur ROUCHAUD, c'est : « ce qui intéresse les gens, c'est de savoir combien de référentiels pour déboucher sur un niveau supérieur ». Vous anticipiez le bonheur futur de la consultation sur la classification, parce que les sujets sont étroitement liés, comme vous l'avez soulevé.

M. ROUCHAUD, CFTC : J'avais précisé l'articulation avec la nouvelle classification.

Mme DUCHER : Oui, c'est cela, les choses sont étroitement liées. Aujourd'hui, je ne vais pas prendre d'engagement dans le SDRH sur le fait qu'il y ait des déroulés pour tous les emplois, etc. Là, on n'y est pas encore, finalement, sur ce sujet-là.

Sur le télétravail, est-ce qu'on compte remettre en question les trois jours de télétravail ? Là, comme cela, non. Ce n'est pas le sujet a priori. L'accord national ne s'impose pas. C'est l'accord d'entreprise qui prime, donc il y a plein d'entreprises qui reviennent sur les trois jours, mais à ce stade, ce n'est pas notre sujet.

Pour le regroupement des salariés, vous l'avez bien compris, le sujet est bien de dire qu'en plein été, sur le mois d'août où il y a 20 % de l'effectif de la Caisse qui est présent, au lieu de mettre la climatisation à fond à tous les étages parce qu'il y a une personne tous les huit mètres, on va rassembler toutes ces personnes pendant leurs trois semaines de présence au sein d'un même endroit. C'est ça, l'idée. Mais ce que l'on cible, ce sont des expérimentations en périodes de vacances scolaires, où les effectifs sont vraiment réduits. On ne l'a pas fait, mais on aimerait bien le faire. Si on le fait, vous serez évidemment informés de qui, quoi, comment et quand. L'idée, c'est bien de cibler les vacances de Noël ou les vacances de février, les vacances d'été.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est ce que l'on a dans le viseur, mais on a un petit prérequis technique avant. On a une infrastructure de régulation de la température assez complexe dans la répartition dans le bâtiment et cette mesure, pour moi, n'a d'intérêt que si j'arrive effectivement à couper la climatisation ou le chauffage dans les étages non utilisés, ce qui aujourd'hui n'est pas garanti. En termes d'étapes, on reste d'abord sur le fait que nos installations soient bien paramétrées et fonctionnent correctement.

M. MARQUES, CGT-FO : Je ne voudrais pas faire de mauvais esprit, mais vu les disparités de température que l'on constate parfois, cela a l'air d'être possible, techniquement.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Hélas, non, ce n'est pas volontaire, Monsieur MARQUES.

M. MARQUES, CGT-FO : Maintenant, il faut maîtriser le concept.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Cela n'est hélas pas volontaire. Clairement, l'intelligence est supérieure à la nôtre. On n'a pas encore compris l'origine de ces variations, mais il doit y en avoir une.

Mme DOUIS Julie et Mme LEBERNADY Fina rejoignent la séance.

M. ROUCHAUD, CFTC : Madame DUCHER, vous avez oublié deux points. Sinon, juste pour rebondir sur le regroupement des salariés, je ne suis pas un spécialiste de la climatisation, mais à mon avis, je pense qu'il est possible de couper la climatisation au deuxième et pas au troisième, mais d'une aile à l'autre sur le même étage, à mon avis, ce n'est pas possible. Mais je ne suis pas spécialiste.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est bien plus complexe que cela, Monsieur ROUCHAUD, je vous expliquerai. Aujourd'hui, cela coupe des zones un peu partout, c'est super sympa.

M. ROUCHAUD, CFTC : Avec plaisir pour vos explications. Sinon, sur les points que vous avez omis, la CPAM expérimentera un dispositif de client interne. Qu'est-ce que vous voulez dire par là ? C'est dans le volet « écoute, attentes salariés ».

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On a répondu à deux voix sur ce sujet, Monsieur ROUCHAUD. Je disais que c'était véritablement une intention et que cela avait différentes modalités de mise en œuvre. C'est une posture. On veut introduire l'écoute client et qu'ensuite, on testera de nombreux moyens de le faire. On a déjà commencé. Cela peut passer par des sondages sur Internet, comme sur la restauration. Cela peut passer par des dégustations du buzz, comme sur le café. Cela peut passer par des petits focus groupes, comme on avait fait en fin d'année dernière sur le retour sur la Softphonie. On avait fait un focus groupe sur les nouveaux utilisateurs. Il y a plein de moyens de faire de l'écoute client. On ne va pas dire que l'écoute clients interne sera comme ça, mais on mobilisera, en fonction de la situation, le moyen le plus adapté. En tout cas, ce que l'on veut, c'est affirmer une posture forte d'écoute clients dans l'ensemble des projets, expérimentations, actions que l'on souhaite mener lorsque cela s'y prête, bien entendu.

M. ROUCHAUD, CFTC : Merci, Madame CASADO, pour vos précisions. Sur le transfert de compétences, sur le tutorat intergénérationnel ?

Mme DUCHER : Là-dessus, c'est comme sur d'autres sujets. Aujourd'hui, c'est un objectif que l'on poursuit et c'est un engagement que l'on a pris, puisque c'est inscrit dans notre accord GEPP. Sur les modalités, c'est à définir et cela fera l'objet d'informations ou consultations ultérieures.

Madame PERRIOT LE-FUR, vous aviez une question et on va prendre une autre série de questions s'il y en a.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : Ce n'était pas une question, c'était pour rebondir un peu sur les accords qui existent aujourd'hui à la Caisse de RTT, d'horaires variables et de tout ce que l'on voudra, peut-être à venir. Nous, à la CFDT, nous réaffirmons que nous sommes aussi très attachés à l'accord RTT, que nous sommes très attachés à l'accord d'horaires variables, que s'il s'agit juste de donner davantage de flexibilité aux plages horaires, un petit avenant suffira. On n'a pas besoin de retoucher à tout et d'aller creuser sur des choses qui risqueraient de ne pas aller dans le bon sens, par expérience, parce que je ne travaille pas qu'avec la CPAM, mais avec tous les organismes d'Île-de-France, au moins au niveau du SFASS. On a quand même de grosses surprises sur tous ces petits accords un peu à la noix. Nous disons clairement que nous n'avons pas très envie de tout cela. Quant à la semaine des quatre jours et au forfait jours, ce sont des choses sur lesquelles la CFDT n'est pas très enclue non plus à discuter. Si vous voulez relier tous les accords, cela nous pose quand même un souci important, parce que pour nous, il ne sera pas question de négocier un accord *melting pot* qui reprendrait les RTT, les horaires variables, le forfait des quatre jours, le forfait jours tout court et la semaine des quatre jours. Pour nous, ce sera vraiment un problème de base. C'était juste pour cela.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Je voudrais revenir sur la page 24, au niveau des objectifs 5.2 pour l'organisation du travail. Vous indiquez avoir l'intention de créer des parcours pour accompagner les salariés dans des moments de vie de manière plus concrète et plus proactive, et en parallèle, vous expliquez que ces parcours spécifiques existent déjà pour les assurés, les usagers, et que vous voudriez le transposer au niveau interne. Vous voudriez étudier des possibilités de déployer des parcours collaborateurs en ce sens pour tenir compte d'un décès, d'un soutien d'un proche, de l'intégration, de l'adoption d'un enfant, etc. C'est une bonne intention, mais par exemple concernant le soutien d'un proche en perte d'autonomie ou l'accompagnement d'un proche en situation de problématique médicalisée, nous avons un

accord de proche aidant déjà. Au niveau des situations particulières de vie qui peuvent être pénibles, comme la perte d'un membre de la famille, etc., je me demande comment vous pouvez mettre en place ce genre de parcours collaborateur, puisque dans la CCN, il y a des jours spécifiques à prendre. J'aimerais que vous me disiez quelles sont déjà vos pistes d'études là-dessus, parce qu'entre les accords, la CCN et certains avantages acquis, je ne vois pas comment vous allez faire mieux.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Concernant le projet Voltaire, vous dites que vous allez mettre en place une expérimentation dans les années à venir. Est-ce que c'est un avenir proche ou lointain ? Est-ce que c'est quelque chose qui sera un peu comme sur PIX, obligatoire pour tous ?

Mme DUCHER : Pour vous répondre sur les parcours, la logique principale du parcours n'est pas forcément de créer des choses en plus, mais on constate que les gens ne connaissent pas. Je vous remercie d'avoir pris l'exemple du congé proche aidant, parce que je ne sais pas si vous vous souvenez, quand on avait eu le BSI, dans nos questions locales, on avait demandé aux agents s'ils connaissaient tout un tas de trucs et notamment le congé proche aidant. Dans mon souvenir, moins de 50 % des personnes avaient répondu qu'ils connaissaient le congé proche aidant. L'idée du parcours va être de créer des dispositifs en plus dans certains cas, pas forcément gros. Dans un certain nombre de cas, ce n'est pas forcément de créer un quelque chose en plus, mais le congé proche aidant peut simplement être de systématiser la proposition d'un rendez-vous pour expliquer ce que c'est. La notion de parcours – c'est comme cela que cela se passe dans les organismes de sécurité sociale, et dans d'autres services publics –, au lieu d'attendre que la personne se renseigne toute seule et patauge avant de finir par obtenir son information, à partir du moment où je suis informé de l'événement, je propose à la personne les choses auxquelles elle a le droit et je l'informe, je l'aide, je lui explique, je l'accompagne, etc. Si je prends la parentalité qui est encore plus simple, aujourd'hui, il y a plein de choses sur la parentalité. Il y a les 45 minutes en moins à partir d'un certain mois de grossesse. Ici, nous avons une place de parking automatique à partir d'un certain mois de grossesse. Il y a des jours pour assister à des rendez-vous médicaux. Après, il y a des jours d'enfant malade, le congé pathologique, des places de crèche, la prime de crèche aussi, mais pour avoir une vision d'ensemble en tant que salarié nouveau parent, aujourd'hui, il faut chercher.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : C'est bien ce que je disais. En plus, ce qui me gêne, c'est le titre « créer ». Vous êtes dans une notion de création de parcours, alors que ce que vous voulez mettre dans la création de ce parcours existe déjà.

Mme DUCHER : Pas forcément. Peut-être qu'à l'occasion de ces réflexions, on va aussi avoir quelques idées, sait-on jamais.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Je pense que ce serait plus dans le cadre d'un meilleur accompagnement dans un parcours bien informé, bien signalé, bien identifié.

Mme DUCHER : Non, ce n'est pas que cela. Le fait de proposer, dans le cadre de la parentalité, des places d'urgence en crèche n'existe pas au niveau national. C'est un dispositif que nous avons créé cette année. Vous voyez bien qu'on l'a ajouté. Ce n'est pas quelque chose que l'on est obligé de faire, ou qui existait avant. Ce sont des choses qui se créent et que l'on ajoute. Il y a à la fois la notion d'orientation, d'information, d'accompagnement, de proactivité, mais il va y avoir aussi, dans certains cas, des choses que l'on peut créer. Par exemple, si je prends le parcours « départ en retraite », on vient d'évoquer tout à l'heure le bilan de transmission. C'est

un truc que l'on est en train de créer qui est en lien avec le départ en retraite. On vient de signer cet accord. Je n'ai pas dit que ce n'était pas lié à des choses qui pouvaient être négociées. Il y a des choses concrètes. Quand je dis « on », je ne parle pas de moi personnellement. Ça peut parfaitement être avec vous dans le cadre d'un accord. Ce sont des choses qui n'existaient pas forcément avant et qui vont venir enrichir une offre. Il y a donc les deux sujets. On peut à la fois enrichir une offre avec des choses nouvelles et à la fois, il y a le sujet de l'information et de l'accompagnement. Mais il ne faut pas sous-estimer ce sujet-là dans l'exercice des droits et dans le confort des personnes dans une situation. Le sujet d'être bien informé, d'avoir l'impression d'être pris pour un être humain aussi et de ne pas avoir l'impression d'être baladé, il ne faut pas le sous-estimer dans les situations un peu difficiles ou de changement. C'est important. C'est cela que l'on entend en tout cas.

Sur Voltaire, on est vraiment dessus et on n'est pas parti, a priori, sur une logique obligatoire. On ne peut pas être en obligatoire sur tout en même temps, tout le temps. En tout cas, à ce stade, on n'est pas partis sur une logique obligatoire.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On reviendra vers vous avec plus de détails. Pour l'instant, c'est une intention.

Mme DUCHER : Mais c'est bientôt, certainement en février ou au plus tard en mars. Je suis lancée.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Est-ce qu'il y avait d'autres questions que vous souhaitiez poser sur ce riche document ? Je vous propose de passer au recueil de vos avis.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : Pour la CFDT, on va reprendre ce que l'on a dit au début : c'est un catalogue de bonnes intentions, d'expérimentations à venir, de décisions à prendre, de dossiers passés en CSE, donc il y a du bon. Il y a des choses sur lesquelles l'on reste en attente, donc ce sera un vote défavorable.

Mme DOUIS, CFTC : Afin de rester dans la lignée de la signature de l'accord de la GEPP, la CFTC vote pour. Cependant, nous resterons vigilants sur la mise en place du schéma.

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

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous avons donc un vote défavorable à la majorité. Je vous remercie. Je vous propose que nous passions au point suivant qui concerne l'économie générale du projet de transformation de l'assurance maladie, pour lequel le directeur général va revenir pour vous présenter ce point.

Point 5 : Économie générale du projet de transformation de l'assurance maladie

M. LEOCADIE, Direction : J'ai le plaisir de vous présenter ce point qui concerne, comme je le disais ce matin, la transformation de l'assurance maladie. Cela s'était appelé, dans un premier temps, la transformation du service médical et, dans un deuxième temps, au regard des impacts que cela peut avoir, notamment sur le fonctionnement des CPAM, la transformation de l'assurance maladie. C'est un sujet que nous avons un peu découvert, qui n'était pas forcément

anticipé au niveau des CPAM, mais, en même temps, cela fait partie des évolutions qui sont décidées par les autorités et que nous devons prendre en compte. Pour ceux qui s'en rappellent, dans la COG, il y avait déjà quelque chose sur une mission IGAS sur le fonctionnement du service médical. L'IGAS, à la demande du ministère, a travaillé sur une évaluation du service médical de l'assurance maladie. Je crois que la mission s'est déroulée en 2023 et début 2024. Il y avait un certain nombre d'objectifs relativement précis. Cela portait sur l'efficacité du service médical et sur comment le service médical contribue à atteindre les objectifs en matière de pertinence : maîtrise médicalisée et lutte contre la fraude, qui sont quand même un peu le cœur des objectifs du service médical. Il s'agissait aussi d'analyser la pertinence de l'organisation actuelle et d'examiner la fluidité et la qualité des relations avec les CPAM. Ce point n'est pas inintéressant parce qu'en fonction des territoires, il peut y avoir une fluidité des relations qui peut être relativement disparate.

On a une lettre de mission du ministère à l'IGAS. Tout de suite, je voudrais commencer par vous dire que le rapport de l'IGAS, on ne l'a pas. Les directeurs des CPAM, a priori, ne l'ont pas. Moi, je ne l'ai pas, puisque ces rapports des inspections générales sont en général donnés aux commanditaires et ne sont pas publiés. J'ai regardé sur le site de l'IGAS et je n'ai pas trouvé ce rapport. Je ne doute pas qu'il circule, mais LEOCADIE ne l'a pas. Je le dis parce qu'il y a un certain nombre de choses qui sont dites dans la note que je ne pourrai pas commenter parce que je n'ai pas les éléments de fond qui supportent les affirmations ou la synthèse qui est présentée là. Tout cela pour cadrer les choses, parce que je crois qu'il faut être franc et direct sur ces questions-là.

Il y a donc cette lettre qui prévoit plusieurs scénarios d'évolution, et l'IGAS conduit son rapport et fait un certain nombre d'observations. Elle dit notamment que le pilotage du réseau du service médical pourrait gagner en lisibilité et en efficience. La gestion des ressources humaines est pointée en regard de la pénurie des ressources médicales et également au regard du déficit des marges de manœuvre au niveau régional et local. On sait qu'il y a une organisation extrêmement pyramidale et on sait aussi que le service médical, bien qu'il soit implanté dans les départements et au niveau régional, c'est au service de la CNAM. Donc, la fluidité et la marge de manœuvre ne sont pas les mêmes que pour une CPAM.

Le rapport IGAS note aussi un déficit d'encadrants, des compétences managériales qui ne sont pas forcément homogènes, et ce que je disais tout à l'heure, le peu d'autonomie liée à l'organisation hiérarchique, globalement un service médical qui souffre d'un déficit d'attractivité.

L'organisation de l'activité IJ est également pointée, de la même manière que l'IGAS considère que sur les activités, que ce soit de lutte contre la fraude et même de l'accompagnement des offres de soins, le service médical consacre trop de temps à l'administratif et pas suffisamment de temps aux activités qui requièrent des compétences médicales.

Ensuite, il existe un sujet qui nous intéresse notamment au regard des assurés. Il est pointé que la gestion d'un certain nombre d'activités, et notamment les demandes d'accords préalables, est relativement complexe et peut être longues, plus ou moins selon l'organisation et les moyens des différents échelons. Cela conduit à des longueurs, voire des retards dans la prise en charge pour les assurés.

Il faut bien avoir à l'idée que quand on parle d'attractivité, de moyens, etc., les échelons départementaux du service médical ne sont pas tous égaux. Nous sommes relativement bien pourvus, même si nous sommes passés de 14 à 8 médecins-conseils dans le département du Val-de-Marne. Il y a des endroits où la situation est beaucoup plus critique et il y a même des échelons où il n'y a pas de médecins-conseils. On a donc un problème d'attractivité, de structuration, etc. Ce sont un peu les constats.

L'IGAS a également formulé des recommandations concernant le fonctionnement général, sur la gouvernance, sur les mesures d'accompagnement RH, sur l'outillage informatique et également sur l'efficience dans l'exercice des missions. Je passe sur l'état des lieux du service médical, puisque vous le connaissez. En même temps, on a découvert, notamment lors de certaines présentations de personnes qui sont dans l'assurance maladie, que l'organisation du service médical n'est pas forcément connue et partagée. L'organisation en direction régionale, l'implantation des échelons locaux des services médicaux, ce sont des choses qui ne sont pas forcément partagées, mais je pense qu'ici, on les connaît, donc on va pouvoir passer, sauf s'il y a des questions. Je vais un peu vite parce que je pense que ce sont des sujets que vous connaissez un peu. Je pourrais vous les présenter, mais j'aimerais qu'on laisse plus de temps pour les échanges parce que j'ai compris ce matin que vous aviez des choses à dire.

À la suite du rapport IGAS, la CNAM, suite à une lettre de mission de la Direction de la Sécurité sociale, a mis en place un dispositif pour essayer d'imaginer quel serait le projet d'évolution du service médical, puisque la lettre de mission de la Direction de la Sécurité sociale demandait qu'au plus tard à l'automne 2024 – je crois que c'était plus précisément en novembre – il y ait un projet d'évolution de l'organisation du service médical.

En élément de contexte, ce sont 430 salariés qui ont été écoutés. Quand on dit « salariés », ce sont tous les étages – administratifs, praticiens-conseils, médecins-chefs, médecins-conseils régionaux, etc. – qui ont été écoutés. Il y a eu des ateliers et des entretiens collectifs également. Une restitution a été faite au service médical, mais pas aux CPAM. Donc, je suis bien en peine de vous dire ce qu'il y avait dans ce support.

Cette restitution de toute cette phase d'écoute et d'entretiens mettait en avant les éléments concernant l'état d'esprit général des salariés, ce qu'ils pensaient après avoir reçu le rapport IGAS, quelles étaient les inquiétudes et les irritants, voire les agacements, les éléments de vision du fonctionnement actuel du service médical, acter les forces et les faiblesses, quels pouvaient être les écueils du projet, les facteurs clés de réussite, les chantiers connexes, et également des conseils et des propositions émises par les personnes interrogées.

À partir de cela, la CNAM a décidé de son scénario, qui était un scénario que vous connaissez maintenant, puisque c'est un scénario qui est assez volontariste, puisqu'il vise à l'intégration totale du service médical dans les CPAM. Vous avez noté que je n'ai pas dit « dans les services administratifs ». En effet, les missions du service médical sont une chose, mais l'organisation du service médical est autre chose. Vous avez noté que dans le projet, les missions du service médical ne sont pas remises en cause. La note précise bien que les missions du service médical sont indispensables au fonctionnement du service public de l'assurance maladie, et c'est important, puisque vous savez que le service médical intervient notamment sur des missions qui lui sont propres, avec des éléments d'entrée qui lui sont propres aussi, avec un certain nombre de garanties, de nature déontologique sur la protection du secret médical et de nature technique avec l'indépendance technique des praticiens-conseils.

Le projet, on l'a vu, c'est le rapprochement des deux réseaux. C'est pour cela que maintenant on parle de la transformation de l'assurance maladie, avec une intégration des salariés du contrôle médical au sein des CPAM et CGSS, sur globalement une période de deux ans. On le verra tout à l'heure, il y a deux phases qui sont prévues. L'intégralité des missions utiles exercées par le service médical sont des missions conservées par les agents du service médical. L'objectif porte aussi sur la mise en place d'un interlocuteur unique pour les partenaires et les interlocuteurs de l'assurance maladie.

Une petite incise personnelle : quand on discute avec les professionnels de santé – j'ai notamment en tête une réunion à l'URPS Île-de-France il y a environ six mois –, ils ne savaient pas que le service médical, ce ne sont pas les CPAM. Il n'y a donc pas forcément une bonne compréhension et visibilité de nos organisations. L'idée est aussi d'améliorer la coordination entre les services médicaux et les services administratifs, en rompant avec cette logique un peu de silos où chacun est dans son couloir avec sa propre dynamique, avec des coûts de coordination qui peuvent être plus ou moins importants en fonction de la fluidité des relations qui sont en place sur le territoire, entre les différents services médicaux et les différentes CPAM.

Il y a un point qui est notamment souligné, c'est qu'en termes d'objectifs, le souhait pointé est de réduire, voire même d'éviter la question des ruptures d'IJ. On sait que cela arrive souvent. Cela arrive tellement qu'il y a même des objectifs CPG là-dessus, notamment pour les IJ complexes. L'idée est que l'intégration dans les effectifs et dans les processus, voire même peut-être demain dans les outils du service médical aux CPAM pourrait faciliter la coordination et réduire, voire même prévenir les ruptures de droits, et notamment aux IJ. C'est un point qui me paraît important et sur lequel il faut, de mon point de vue, insister.

Ensuite, en termes d'organisation cible, les missions du service médical demeurent. Pour autant, les équipes qui sont aujourd'hui affectées aux échelons locaux du service médical et aux échelons régionaux du service médical vont devoir exercer leurs missions dans les CPAM de la région, avec une progressivité dans deux phases que je vais vous détailler.

Première phase, le médecin-chef de l'ELSM devient directeur médical de la CPAM avec un grade de directeur adjoint. Une direction médicale est créée, confiée au médecin-chef qui devient membre du CODIR de la CPAM. Cette direction médicale continue à piloter directement les activités pour lesquelles il y a peu ou prou un lien avec des compétences médicales ou médicalisées (contrôle des prestations, lutte contre la fraude, analyse de l'activité des établissements et des professionnels de santé, et gestion du risque). La DCGDR récupère elle-même un certain nombre de missions que je vais vous détailler tout à l'heure.

Ensuite, l'ensemble des effectifs, juridiquement, est transféré à la CPAM. On a un directeur médical qui continue à piloter des missions à connotation ou à adhérence médicale. Pour autant, tous les effectifs sont intégrés à la CPAM. Le directeur de la CPAM devient directeur de tous les agents du service médical du Val-de-Marne.

En revanche, il y a des activités qui sont tout de suite intégrées au service de la CPAM : tout ce qui concerne les services supports, les fonctions de pilotage, les fonctions de relation client. Dans la relation client, on distingue bien le téléphone et l'accueil physique. Pour le téléphone, les téléconseillers intègrent notre plateforme. Pour l'accueil physique, puisqu'il s'agit d'agents qui exercent cette activité à temps partiel et que le service médical reçoit clairement assez peu, sauf sur convocation, c'est une activité qui est minoritaire pour les CSAM du service médical,

donc ils n'exerceront plus cette activité. L'accueil physique demeure l'accueil physique de la CPAM.

Pour le personnel Prado, vous savez qu'aujourd'hui, on a ce qui s'appelle une CODEX, une codirection exécutive, puisque nous avons des agents qui sont d'origine service médical et d'autres qui sont d'origine CPAM. Ils sont managés au sein d'une CODEX. Cela disparaît, puisque tous ces agents deviennent des agents CPAM et l'activité continue comme avant, avec le même manager, puisque c'est un manager CPAM qui manage les CAM. cela ne change pas.

Ce que la Direction médicale conserve en termes de pilotage : contrôle des prestations, fraude, accompagnement des établissements et des professionnels de santé.

Sur le RSM, à l'échelon régional, la DCGDR va intégrer les personnels qui, aujourd'hui, exercent des missions de coordination et de pilotage, notamment tous les statisticiens et tous les chargés d'études au sein des pôles régionaux, c'est-à-dire au sein des DRSM. Ce qu'il faut comprendre, c'est que les effectifs de la DRSM intègrent la DCGDR, modulo certaines activités qui pourront se retrouver directement en CPAM.

Ensuite, vous avez noté qu'il y a aujourd'hui des activités qui sont centralisées au niveau régional, qui seront maintenues au niveau régional, mais dans la mesure où la DRSM est supprimée, elles passent à la DCGDR. Le directeur de la DRSM devient directeur adjoint de la DRSM, avec un titre de directeur médical régional.

Tout cela est pour la phase 1. Pour résumer, ce qui est activité médicale propre pilotée par le directeur médical n'est donc pas intégré dans les activités ni dans les effectifs. On a donc deux gestions séparées. On a les services en termes d'organisation de l'ELSM qui sont maintenus, modulo le pilotage, les supports et la relation client. Ces effectifs-là, par contre, intègrent les services correspondants de la CPAM. Est-ce que cet aspect-là est clair ?

La phase 2 est une phase plus compliquée et peut-être aussi moins affirmée dans ces éléments, puisqu'on dit bien que l'organisation de la phase 2 va dépendre des dynamiques en place au niveau territorial. On peut imaginer que l'organisation qui serait retenue en phase 2 ne soit pas la même dans le 94 que dans le 93, par exemple. Ce point me paraît important. C'est aussi une volonté de pragmatisme qui est évoquée là.

En phase 2, les activités qui sont restées pilotées par le directeur médical vont être intégrées dans les services de la CPAM qui portent ces processus. On voit bien que tous les processus pratiquement de la DRSM sont des processus partagés avec la CPAM. Tout à l'heure, quand je parlais de coordination, c'est ce que je voulais dire. Les personnels intègrent les services et les activités sont intégrées dans les processus de la CPAM.

Le point important à noter pour cette phase 2 est qu'il y a un travail qui doit être mené entre le directeur de la CPAM et le directeur médical pour définir une organisation la plus pertinente possible au regard de ce que je disais, c'est-à-dire les dynamiques déjà en place. La direction médicale perdurera, mais les effectifs et missions rattachées à la direction médicale pourront évoluer. On a un délai indiqué de 6 à 12 mois, mais je pense plutôt 9 à 12 mois pour mettre en place la phase 2.

En organisation cible des activités, on a les cellules DCGDR qui vont continuer à piloter la gestion des risques au niveau régional, avec une partie de l'activité LCF qui est multidépartementale. On a des offres de soins multidépartementaux et on a besoin d'un fort

niveau de coordination. Il y a d'ores et déjà aujourd'hui des activités LCF qui sont coordonnées et pilotées au niveau régional. C'est maintenu.

Il y a aussi un petit sujet de coordination de l'entraide mutuelle au niveau médical entre les départements. Tout à l'heure j'indiquais qu'il y a une forme d'inégalité entre les départements au regard des effectifs, des praticiens-conseils et des médecins-conseils en particulier. La démographie médicale et les difficultés afférentes au recrutement touchent aussi ces secteurs-là. Au moment où nous parlons, pour que les activités dans certains échelons locaux puissent être exercées, il y a quasiment en permanence de l'entraide médicale en Île-de-France. C'est vrai en région, puisqu'il y a des départements qui n'ont aucun médecin-conseil. En Île-de-France, aujourd'hui, il y a déjà des mécanismes d'entraide permanente qui sont mis en place. La DCGDR et notamment le directeur adjoint, qui est le directeur médical régional, garde cette mission de coordination de l'entraide médicale.

La relation client, je l'ai évoquée.

Il n'y a pas de transfert d'activité à l'accueil physique, puisque les salariés qui aujourd'hui exercent l'accueil physique. L'accueil des convoqués dans les ELSM sera concentré sur les activités de *back-office* et notamment les préparations des convocations principalement. Ensuite, l'accueil téléphonique est maintenu avec des agents qui aujourd'hui exercent cette mission au service médical, mais qui sont intégrés au niveau des plateformes téléphoniques des CPAM.

Concernant les activités de production, la reconnaissance AT est maintenue au niveau départemental, la reconnaissance MP (maladie professionnelle) est gérée au niveau régional, IJ invalidité SSR en visioprestation au niveau départemental. L'accueil physique, on en a parlé. Les ALD et les demandes d'accords préalables sont gérées selon l'organisation actuelle en ELSM. Cela ne change pas.

L'accompagnement des offres de soins, la lutte contre la fraude et le GDR seront gérés dans les CPAM, mais avec les effectifs qui sont aujourd'hui en ELSM et aussi avec les effectifs qui sont aujourd'hui en CPAM, dans un service qui, a priori, devait être commun. RCT, Grand appareillage, CMRA, CRMP restent mutualisées dans la région et sont confiés à la CPAM du lieu d'exercice d'activité, concrètement la CPAM de Paris.

Les fonctions subordonnées et le pilotage, on en a parlé. Il y a un petit sujet sur les CNGP, puisqu'aujourd'hui, la paie de l'ensemble du service médical est exercée par deux CNGP, un CNGP à Marseille et un CNGP à Bordeaux. Aujourd'hui, cela risque d'évoluer un peu. En ce qui nous concerne, puisque nous avons un CNGP, nous allons bien sûr devoir gérer en supplément de ce que nous faisons aujourd'hui la paie des salariés affectés aux ELSM des départements pour lesquels nous assurons déjà la paie. Nous allons donc effectivement avoir une augmentation de notre portefeuille d'activité à ce titre, avec la gestion d'une troisième convention collective, puisque – je pense que c'est ce qui justifiait l'organisation de CNGP distincte – la convention collective des praticiens-conseils n'est pas tout à fait la même que celle des administratifs et agents de direction. Ce point est important, donc il y aura bien entendu des formations, etc.

Vous avez dans la note un petit graphique qui résume les deux phases de la transformation. En termes de calendrier, la première phase démarrera en mai pour quelques régions. En ce qui nous concerne, ce sera plutôt septembre 2025. La seconde phase sera définie en fonction du travail

conjoint qui sera mené avec l'ELSM, cette fois-ci, avec un délai de douze mois au plus tard pour la finalisation de cette phase 2.

Deux petits points qui me semblent importants, même si je les ai déjà un peu abordés. Il y a le point sur l'indépendance technique des praticiens qui est très important. Plusieurs sujets. D'abord, le directeur de la CPAM ne devient pas un expert du recrutement des médecins, même si nous recrutons déjà des médecins pour le centre de santé. Ce n'est pas la même chose de recruter des praticiens pour des activités d'offres de soins que de recruter des praticiens pour des activités de LCF, d'accompagnement des experts, etc. Comme vous le savez, nos praticiens-conseils ne pratiquent pas de soins.

Au niveau de la CNAM, il y a une instance – un peu comme le comité des carrières – de validation de l'adéquation des candidats qui souhaitent devenir praticiens-conseils, avec des niveaux d'adéquation complète, d'adéquation partielle et d'inadéquation. C'est sur la base des candidats en adéquation et en lien avec le directeur médical – quand je dis qu'on est en coopération étroite avec le directeur médical – que les recrutements seront faits. Ce point me paraît important à souligner.

Ensuite, sur l'indépendance technique, on nous rappelle quand même dans cette note que l'indépendance technique est réaffirmée. Le code de déontologie est maintenu, puisque je rappelle quand même que, quelle que soit la mission exercée, si je prends l'exemple du médecin, il est toujours soumis à l'inscription au Conseil de l'Ordre, donc toujours soumis à la déontologie. Nos praticiens-conseils relèvent du Conseil de l'Ordre. Les médecins du travail relèvent du Conseil de l'Ordre. Il y en a même qui sont au bureau du Conseil de l'Ordre. Les médecins salariés ou les médecins libéraux, les médecins hospitaliers ont tous l'obligation d'être inscrits au Conseil de l'Ordre pour pouvoir exercer. La déontologie continue donc à s'appliquer, continue d'être une exigence forte pour l'exercice de leur activité.

Le système d'habilitation aux applicatifs est maintenu et ce sont seulement les personnes habilitées par voie de convention. Ce sont des choses que nous connaissons ici, puisque nous avons un certain nombre de services qui fonctionnent avec des conventions signées par le directeur régional, par le directeur de l'ELSM et par le directeur de la CPAM pour permettre l'accès à des dossiers ou des éléments qui pourraient avoir des données médicales. Ça, c'est maintenu. Ce n'est pas une grande nouveauté.

Après, il y a des éléments de garantie qui sont identifiés, notamment la mise en place d'un comité rattaché au médecin-conseil national qui a pour objectif de communiquer auprès des CPAM et notamment auprès des directeurs de CPAM sur les règles du cercle médical, arbitrer les situations pour lesquelles il y aura une difficulté, un doute et pour lesquelles l'indépendance technique des praticiens-conseils et ainsi que des infirmiers du service médical pourraient être considérés comme étant mises en cause – s'il y a un conflit sur le sujet entre un praticien-conseil et le directeur, ou la CPAM, le comité tranchera – et prévenir les risques identifiés par ledit comité.

Ressources humaines, point toujours légalement très important : les personnels administratifs et les personnels médicaux deviennent personnels de CPAM. Aujourd'hui, ils sont personnels CNAM, demain, ils deviennent personnels de CPAM. Quelques règles habituelles de notre système de sécurité sociale : pas de mobilité géographique imposée. Par contre, les salariés qui le souhaitent peuvent exprimer des souhaits. Il y aura donc un dispositif d'expression de vœux.

C'est peut-être aussi l'occasion, comme on l'a vu dans d'autres intégrations, pour certaines personnes qui souhaitent rejoindre d'autres régions, de se positionner, on verra. Des salariés qui ne souhaitent pas intégrer la Direction médicale peuvent aussi faire un vœu et donc, ils seront accompagnés dans leur repositionnement. L'idée, c'est qu'un salarié qui est positionné sur des fonctions qui ne sont pas des fonctions support ou de pilotage, mais qui voudrait intégrer directement les services de la CPAM et ne pas maintenir son activité actuelle – quelqu'un qui est sur les avis médicaux, par exemple – pourrait bénéficier d'un accompagnement pour gérer ses vœux, ses souhaits. Il y aura donc un accord d'accompagnement RH de projet.

Ce qui est dit et ce point est très important, est qu'il y a nécessité d'évolution juridique. Pour les praticiens-conseils, il y a nécessité d'une évolution législative pour permettre cette intégration. Pour les personnels administratifs, il y a nécessité d'une évolution plutôt réglementaire. Ce sont des évolutions qui ont été demandées par la CNAM. On verra ce que cela donnera.

Pour les salariés protégés, le transfert du contrat de travail va être soumis à l'autorisation préalable de l'inspection du travail, mais ce sont des choses très classiques, donc il n'y a pas d'innovation dans ce dispositif. On dit bien que le transfert concerne tous les salariés du service médical, quel que soit leur statut, CDD, CDI, etc. Le contrat de travail dont bénéficient les personnels du service médical est repris tel quel : pas de changement du lieu de travail, reprise de l'ancienneté, maintien de la qualification, maintien de la rémunération annuelle brute, reprise de la durée de travail.

Pour les modifications qui sont envisagées, notamment la modification législative, les praticiens-conseils pourraient demeurer personnels de la CNAM. Je reprends les choses pour être plus clair. Nous avons une première étape en septembre 2025. Si à cette date, la modification législative n'a pas pu être mise en place, les praticiens-conseils demeurent personnels de la CNAM. Par contre, il y aura une mise à disposition qui leur sera proposée de manière à poursuivre les activités. Bien sûr, on imagine qu'à partir du moment où c'est une proposition, il y a une décision du salarié, donc du praticien-conseil, et si le salarié ne le souhaite pas, il sera affecté dans un service d'entraide mutualisée. Il y aura de toute façon le respect du cadre législatif dont nous bénéficiions actuellement, qui est le cadre législatif d'ailleurs du Code du travail.

Un accord de transition est envisagé. L'objectif de l'accord de transition est de se dire qu'il y a une convention collective, mais aussi toute une série de dispositifs qui viennent rentrer dans le droit positif de l'organisme. Les règles en vigueur à l'échelon régional ne sont pas les mêmes règles en vigueur dans chacune des CPAM. On peut donc imaginer qu'il y a besoin à la fois de garantir à tous les personnels intégrés que les avantages, s'ils en ont, seront maintenus pendant une certaine durée, de manière à les amener progressivement à intégrer l'ensemble des dispositifs en vigueur à la CPAM. On peut imaginer que pendant une durée de l'ordre de trois ans, il y a effectivement des dispositifs qui sont un peu différents selon que le salarié soit d'origine du service médical ou de la CPAM. C'est un point qu'il faut bien avoir à l'idée. Cet accord de transition va être négocié au niveau de l'UCANSS.

Dès lors que des dispositions plus favorables sont en place à la DRSM – je ne sais pas si cela existe, mais cela peut exister – il y aura un maintien de ces dispositions pendant une certaine durée. J'ai dit trois ans et je me suis peut-être engagé, parce que je n'en sais rien. Je vous promets de ne pas être négociateur.

Après, il y a des mesures d'accompagnement. Elles seront négociées dans le cadre d'un accord d'accompagnement, mais là, nous sommes plus au niveau individuel, comment nous accompagnons les salariés dans leurs vœux et dans l'aide à la mobilité. Ce qui est prévu également et qui est déjà mis en place au niveau de la CNAM, c'est un plan de prévention des RPS. On sait bien qu'un changement d'organisation aussi important conduit à une forme d'angoisse, d'inquiétude, de questionnements. Il est donc important que ces éléments-là soient pris en compte et traités. Il faudrait également faire la même chose au niveau des CPAM pour accompagner et structurer le plan de prévention.

Sur les impacts immobiliers, a priori peu d'impacts immobiliers, puisque la CNAM ne prévoit pas de changement des sites pour les services médicaux. Il existe même une volonté de conforter l'organisation départementale. Pour nous, cela n'a pas une grande importance parce qu'on n'a qu'un site, mais il y a des endroits où il y a plusieurs sites. Les sites de réception et de convocation des assurés notamment ne seront pas mis en cause. Un ajustement est prévu dans le cadre des projets immobiliers qui sont en place à la fois dans les CPAM et dans les services médicaux, mais c'est un autre sujet.

Pour terminer, il est demandé à chaque région de désigner un binôme pour préfigurer l'organisation et la mise en place de ce projet de transformation. Pour nous, le binôme est tout trouvé. Il a été décidé en concertation avec l'ensemble des directeurs de la région que ce serait Monsieur Albert LAUTMAN, qui a été désigné directeur préfigurateur, directeur de la Caisse du 91, et Pascal NICOLLE, directeur de la DRSM, qui est son binôme.

C'est tout ce que je peux vous dire pour lancer les débats sur le sujet. Merci.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Est-ce qu'il y a des questions ou des remarques ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Pour commencer, à mon sens, il y a un petit souci dans le titre. On nous parle de transformation de l'assurance maladie, mais on ne parle quasiment que du service médical. On dit juste qu'après, il va y avoir des réflexions pour la phase 2, mais je ne considère pas être consulté sur une économie générale du projet de transformation de l'assurance maladie. Je me demande aussi pourquoi c'est pour avis, parce que c'est quelque chose de général, de national. Je ne sais pas s'il est marqué « 94 » quelque part dans le document. J'aimerais savoir qui a écrit ce document. D'habitude, c'est indiqué « Direction de quelque chose », là, il n'y a pas. À la place, il y a « Confidentiel », donc je voudrais avoir des précisions sur ce caractère confidentiel. Pourquoi est-ce confidentiel ? Est-ce qu'on a le droit d'utiliser le contenu de ce document pour informer le personnel ? Jusqu'à quand est-ce confidentiel ? Parce que, dans ce cas-là, vous devez nous dire jusqu'à quand et vous devez aussi le motiver. Je vais laisser la parole aux autres.

Mme HAMMOU, CGT-FO : J'ai plusieurs questions concernant les transferts des contrats de travail. « Les salariés qui le souhaitent pourront cependant exprimer des souhaits de mobilité géographique ou même fonctionnelle à l'occasion du projet. » Comme vous l'avez expliqué, des personnes qui souhaitent intégrer certains services de la CPAM pourront émettre le souhait de ne plus faire partie du service médical et d'intégrer des services de la CPAM. Comment cela va-t-il se passer ? Est-ce qu'on va les informer au préalable qu'ils ont la possibilité d'émettre des vœux et d'intégrer certains services de la CPAM ? Au niveau du recrutement RH, s'il y a trop de personnes qui sont demandeuses pour intégrer des services de la CPAM, comment va se faire le tri au niveau de la RH pour sélectionner telle ou telle personne ?

Concernant le transfert physique des agents au sein de la CPAM du Val-de-Marne, on ne met que la CPAM du Val-de-Marne, mais il y a le Cristolien et nous avons aussi notre immeuble aux Gémeaux. Est-il possible que des agents du service médical intègrent le cinquième étage ? Ma question se porte sur l'accueil physique, parce qu'on a parlé de l'accueil téléphonique et des personnes qui intégreraient la plateforme en tant que téléconseiller, mais au niveau de l'accueil physique aux Gémeaux, les personnes qui viennent et qui sont reçues par le médecin-conseil, il y a des bureaux avec un lit, et une auscultation qui se fait avec du matériel. Comment cela va-t-il se passer si on intègre tous les agents ici ? Comment cela va-t-il se passer matériellement parce que l'immeuble n'est pas adapté pour recevoir des assurés sociaux ? Il y a aussi des visites chez le médecin-conseil qui se font. Est-ce qu'ils vont garder des bureaux là-bas ? Quand ce sera de l'accueil physique, ce sera aux Gémeaux et ici ce sera vraiment le « back-office ». C'étaient mes seules questions pour le moment. Merci.

M. ROUCHAUD, CFTC : Merci, Monsieur le Directeur, pour vos précisions. Vous l'avez dit, il va y avoir au niveau régional un chef de projet, mais j'estime que pour l'impact local, pour la CPAM du Val-de-Marne, il serait préférable de nommer un chef de projet ou un référent de transformation assurance maladie pour anticiper notamment toutes les problématiques d'un projet d'une telle ampleur. Est-ce qu'il y aura un chef de projet ou un référent intégration des services médicaux – si on peut l'appeler comme cela – pour la CPAM du Val-de-Marne, pour l'impact local ?

Ensuite, aujourd'hui, la situation des services comme la reconnaissance AT et des maladies professionnelles est plutôt bonne. On est même plutôt très bon. J'inclus là-dedans les échéances des avis médicaux des médecins-conseils pour les consolidations, etc., qui sont tenues et respectées, autant par les MP que les AT. Demain, tout cela va être bouleversé, alors que cela fonctionne très bien. C'est donc en amont que l'on a surtout des motivations – comme je l'ai dit tout à l'heure lors de votre introduction, Monsieur le Directeur – qui sont pour générer des économies et non pas pour améliorer la performance.

Là où il y a un sujet, c'est sur la prolongation d'ouverture de droits pour les assurés qui arrivent en fin de subrogation, mais cela concerne surtout le service des PE. Là, effectivement, il existe des délais, mais qui ne sont pas dus à une mauvaise organisation. C'est surtout dû, et vous l'avez évoqué tout à l'heure, à une pénurie de médecins-conseils. On était 14 dans le département, on n'est plus que 8. Je ne suis pas sûr que cette nouvelle organisation va raccourcir le délai. On est aujourd'hui dans une période de pénurie de médecins, où les déserts médicaux se multiplient. Tant qu'il n'y aura pas davantage de médecins, je crois qu'on sera toujours dans la même situation, donc je ne suis pas sûr que cette transformation va régler cette problématique.

Ensuite, vous l'avez évoqué, les MP fonctionnent bien et malheureusement, on apprend que les maladies professionnelles risquent d'être mutualisées, c'est-à-dire d'être régionalisées. On ne sait pas si on sera caisse prenante ou caisse cédante, mais en fonction de la note, on comprend que l'activité maladie professionnelle risque de quitter l'entreprise. On sera peut-être caisse prenante ou pas. Peut-être que dans les hautes sphères, c'est déjà décidé. Peut-être que dans les hautes sphères, ils ont décidé de la caisse qui allait prendre l'activité maladie professionnelle. C'est donc une activité qui s'en va, ce serait donc un dommage pour l'entreprise.

Sur l'aspect logistique, vous l'avez dit, il n'y aura pas de bouleversement, puisqu'à priori, on garde l'immeuble Les Gémeaux. C'est un immeuble qui est vétuste. Les collègues actuels souffrent un peu de la vétusté de cet immeuble parce que, lorsqu'il y a des périodes de grand

froid, on doit supporter l'air qui passe à travers les fenêtres tous les jours, puisque les fenêtres ne sont pas étanches. Est-ce que la Direction compte faire des travaux pour faire en sorte de mettre des fenêtres bien étanches ?

Est-ce que vous connaissez les effectifs actuels des personnes qui travaillent dans le Val-de-Marne pour la DRSM ? Pour avoir fait campagne pour les DRSM, il faut aller très loin, c'est dans toute la région Île-de-France. En général, les agents que l'on trouve dans les centres DRSM se positionnent dans ces centres parce que ce n'est pas trop loin de leur domicile. Il y a fort à parier que s'il y a 50 personnes, on aura à peu près 50 personnes qui vont intégrer la CPAM du Val-de-Marne parce que ça les arrange. C'est pour avoir un état des lieux, si vous avez les effectifs DRSM pour le Val-de-Marne. J'en ai terminé. Je vous remercie.

Mme DOUIS, CFTC : Je rejoins mon collègue, Monsieur ROUCHAUD, pour savoir combien d'agents sont concernés par ce transfert. En page 3, on nous donne des termes techniques, notamment la forclusion, l'article L324. Est-ce qu'il est vraiment nécessaire de mettre ces termes techniques dans une note destinée au CSE ? Ça vient un peu impacter et parfois on ne comprend pas. Est-il possible d'éviter tout ce qui est technique dans les notes du CSE ?

En page 5, « Documentaliste Sirius dont le travail en réseau sera poursuivi ». De quoi s'agit-il ? Je pense que c'est du technique, mais pour nous, ce n'est pas clair du tout.

Vous indiquez, en page 3, que la communication sera plus simple entre les services. Très sincèrement, actuellement, entre les services de la CPAM à proprement parler, la communication n'est pas simple. Pourtant, on est dans les mêmes locaux. C'est quand même compliqué. On est obligé de passer par des logiciels, alors que des fois, on est dans les bureaux à côté. Je ne pense pas que la communication sera plus simple. C'était juste une petite observation. Merci.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : Je reviens un peu sur ce que je vous ai dit ce matin. Pour la CFDT, ce type de dossier pose un problème de loyauté, qu'elle soit au niveau de la CNAM ou au niveau de la CPAM. Aujourd'hui, on nous demande quand même un avis sur l'économie générale du projet de transformation de l'assurance maladie. On sent bien qu'il y a plein de choses qui se sont mises dedans, certaines choses qui ont vocation à être intégrées dans un accord de transition qui est en négociation au niveau de la CNAM par la CNAM, par les DSC et on a après, comme vous l'avez dit, l'accord d'accompagnement qui va être sur le côté individuel des choses et on sera habitués à le faire parce qu'on a déjà eu ce type de choses à négocier.

Ce qui est ennuyeux dans ce dossier, c'est le manque d'éléments. On ne peut pas nous dire que ce sont des éléments qui ne concernent que les DRSM, et qui n'ont vocation qu'à être transmis qu'aux DSC de la CNAM. Dans ce cas-là, on ne nous demande rien. On nous demandera notre avis une fois que le dossier sera finalisé, que vous aurez tous les éléments et qu'on vous dira où on en est. Ainsi, je reviens sur les demandes des uns et des autres, à savoir les données chiffrées sur potentiellement les effectifs qui seraient transférés chez nous. Parce que les effectifs DRSM du Val-de-Marne, au moins, on les a. Les effectifs Île-de-France, je ne sais pas si vous les aurez, mais je pense qu'ils étaient dans le document préparé et donné en support.

Je voudrais aussi l'incidence sur la masse salariale de tous ces effectifs, parce qu'encore une fois, on a quand même, comme vous le dites, des praticiens-conseils sur lesquels il y a encore une difficulté juridique qui devrait être levée à un moment ou à un autre. La masse salariale va

quand même beaucoup évoluer et là, cela intéresse notre CSE. L'incidence sur le CPG, à la fin de l'année, très rapidement, et peut-être sur 2026 encore plus, on va avoir une année charnière qui va être 2025.

D'un côté, on nous parle d'un futur accord d'accompagnement, on nous met des choses alors que l'on sait que des difficultés vont arriver. Les évolutions professionnelles des agents des DRSM qui vont arriver au mois de septembre ou octobre, qui va les payer ? Est-ce que ça va vous incomber ? Est-ce que vous aurez le budget adéquat pour tout ça ? C'est important.

La CFDT aurait bien aimé avoir un organigramme CPAM, peut-être pour situer un peu mieux comment tout cela va s'articuler. Vous nous avez dit qu'il y avait des effectifs, que certains iraient d'office sur une plateforme. Pour les praticiens-conseils, on voit que c'est encore un peu difficile. Certains vont être à la DCGDR. J'aurais bien voulu que l'on ait une répartition de tout cela, parce que notre travail en tant qu'élus de CSE, c'est de bien voir comment ça va se passer très concrètement, pour combien de personnes, et combien de personnes on va avoir.

Concernant l'implantation et le choix des implantations des effectifs, si on nous dit que tout reste potentiellement aux Gémeaux, pourquoi pas, sachant que c'est quand même un immeuble qui n'est pas forcément très nouveau et très entretenu.

Nous aimerais bien connaître le nombre de femmes et d'hommes dans cet effectif DRSM et l'impact de cette réorganisation sur les effectifs DRSM et CPAM. Ce sont des choses qui ne sont peut-être pas encore palpables aujourd'hui. À partir du moment où vous intégrez des personnels qui passent dans des locaux CPAM, nous voudrions bien avoir les plans des bureaux où ils travaillent concrètement maintenant, potentiellement ceux qui sont peut-être sur d'autres sites.

La communication du rapport d'expertise demandée par les élus du CSEC CNAM, c'est quand même dommage qu'on ne l'ait pas en main. Je l'ai, mais c'est dommage que ce ne soit pas une pièce qui apparaisse. Dans ce dossier, toutes les pièces que j'ai, ce sont les pièces que la CFDT a pu obtenir via des séances de négociation, via nos élus au sein du CSE de la CNAM, via nos élus au sein des DRSM ou via nos élus au sein des CSEC. Je ne veux pas vous mettre en cause, parce que j'ai bien vu que vous étiez un peu embêté par rapport à ce que j'ai dit, mais pour moi, on est typiquement sur un dossier qui n'est pas présenté en toute loyauté. S'il y a des éléments que l'on ne sait pas, on les laisse se faire dans les accords de transition et dans les accords d'accompagnement. Là, finalement, on a plein d'informations, mais on ne sait pas quoi en faire. Je vous dis franchement, je ne sais pas quoi faire de tout cela. Comment cela va-t-il se passer concrètement. On est sur de bonnes intentions, encore une fois. C'est le même dossier qui a été écrit par la CNAM et transmis à tous les organismes. Je me doute bien que vous ne pouvez pas faire autre chose. Effectivement, le pilotage du transfert au niveau régional – par contre, vous me redonnerez les noms parce que je n'ai pas pris le deuxième nom.

Pour la CFDT, je ne parle pas pour les autres élus, donner un avis aujourd'hui, ce n'est pas bien, ce n'est pas conforme à ce que l'on peut avoir. On n'a pas suffisamment d'éclairage sur la finalité de tout cela. L'accord de transition, on en a parlé, il est encore en cours au niveau de la CNAM et visiblement, cela ne se passe pas forcément très bien. Franchement, ça m'embête de vous donner un avis, même négatif, sur un dossier qui, finalement, n'est pas palpable et où l'on n'est que sur de bonnes intentions et on est sur un dossier qui va arriver un jour.

Après, si vous pouvez me donner des informations sur les questions que je vous ai posées, peut-être que ça changera notre avis sur la nécessité même de donner un avis des élus du CSE CPAM sur un dossier qui, finalement, ne nous concerne pas encore, même si on a des choses qui sont négociées au niveau national. Pour le moment, ce sera tout. Merci.

M. MARQUES, CGT-FO : Je rejoins la CFDT sur ces interrogations légitimes. En l'occurrence, c'est effectivement une des premières questions que l'on s'est posées : pourquoi nous demande-t-on notre avis aujourd'hui ? Au vu des documents qui sont fournis, de votre intervention, Monsieur le Directeur, et probablement les réponses que vous ferez aux diverses questions qui vont être posées, il y a quand même beaucoup d'éléments dont vous n'avez pas connaissance. Nous nous interrogons sur la pertinence et même le bien-fondé de donner un avis sur quelque chose dont on n'a pas connaissance dans sa globalité. Pour être clair, nous allons poser nos questions, puisque nous sommes là pour cela, mais le syndicat Force Ouvrière ne rendra pas d'avis en l'état actuel des choses.

Mme SELLAMI, CGT-FO : J'ai une petite interrogation sur l'accueil physique. Je rejoins un peu ma collègue. Je m'interroge sur l'accueil de nos assurés. J'aimerais savoir si vous avez prévu une sorte de « filtrage » concernant les entrées. Comment allez-vous reconnaître les personnes et savoir s'ils sont vraiment des assurés ou non ? Avez-vous prévu des agents de sécurité à l'entrée ? Comment allez-vous savoir que telle personne est convoquée ou non, sachant qu'auparavant, nous avons quand même eu des assurés assez virulents et des gens qui forcent un peu le passage ? Je m'interroge surtout sur les entrées devant le portail. Comment cela va-t-il se dérouler ? Merci.

Mme HAMMOU, CGT-FO : J'avais une question par rapport à l'indépendance technique des avis des praticiens, en page 11. Vous avez évoqué le fait que le recrutement se fera au niveau de la CNAM. Quand je lis ce passage, ce qui me chagrine un peu, c'est l'indépendance technique des praticiens-conseils. Est-ce que, réellement, on pourra garantir qu'il y aura une indépendance technique, étant donné que le médecin-conseil va devenir agent CPAM ?

Je vous donne un exemple pour être plus factuel. Il y a une contre-visite diligentée par l'employeur pour un collègue de travail, donc pour un agent CPAM. À l'issue de la contre-visite, le médecin estime que l'arrêt de travail de la personne n'est pas justifié. Il n'y a plus de maintien de salaire. L'agent CPAM est convoqué par le médecin-conseil pour savoir si l'arrêt est justifié et peut être payé par la CPAM. Est-ce que le médecin-conseil va aller à l'encontre d'une décision prise par le médecin diligenté par la CPAM ? Il va à l'encontre de la décision de son employeur. C'est ce qui me chagrine un peu.

Autre chose, le médecin-conseil qui va nous convoquer en tant qu'agent CPAM, maintenant qu'on va être collègues, est-ce que déontologiquement, c'est normal ? Aujourd'hui, quand il y a un accident du travail au niveau de la CPAM, les dossiers ne sont pas gérés par les collègues. Ils sont gérés ailleurs pour éviter un conflit d'intérêts. Qu'est-ce qui va nous garantir, si demain on est vu par le médecin-conseil, que le médecin-conseil n'aura pas des instructions du responsable de service ? Il y avait quand même cette indépendance où les médecins-conseils et le service médical étaient à part et n'avaient pas accès à nos logiciels. Je comprends qu'ils n'auront pas non plus accès aux logiciels, mais cela me pose quand même question. Je ne veux pas rentrer dans la paranoïa, mais c'est un peu compliqué.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Le rapport de l'IGAS est sur Internet. Il fait 120 pages. Je peux vous l'envoyer si vous voulez. Ce qui m'embête un peu, c'est qu'apparemment, il manque des pages. Il y a des blancs. Par exemple, il n'y a que 38 recommandations et il y a une page blanche. Peu importe. Si vous voulez, je vous l'enverrai, Monsieur LEOCADIE.

L'IGAS a été saisi le 22 février 2023. À l'époque, c'était François BRAUN qui était ministre de la Santé.

M. LEOCADIE, Direction : Comme les micros fonctionnent faiblement, on essaie de s'écouter parce que cela devient difficile.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : D'accord, excusez-moi si on m'entend mal, je vais parler un peu plus fort. C'était François BRAUN, médecin urgentiste de formation et président du syndicat SAMU Urgences de France.

Sur les problématiques de l'IGAS, on essaie de raisonner et on ne voit pas en quoi, par exemple, cela va résoudre leur déficit de marge de manœuvre. Cela a été quelque chose d'évoqué par Fabienne tout à l'heure. Comment cela va-t-il se faire au niveau budgétaire ? Est-ce que vous serez toujours contraints ? Est-ce que vous allez devoir, comme actuellement, faire des choix entre tels et tels services, entre tels et tels processus, etc. ? Tout cela est assez inquiétant.

Ensuite, sur l'indépendance, comment peut-on parler d'indépendance quand le directeur médical va contribuer à la stratégie de la Caisse, quand c'est le directeur général qui va désigner les praticiens-conseils ?

Si j'ai bien compris, en phase 2, la direction médicale disparaît. Je n'ai rien compris, alors.

Quand on prend la page 9, dans la seconde phase – ce n'est pas très facile à comprendre ou c'est moi, je ne sais pas – « l'intégration aboutie des personnels et activités des directions médicales dans une approche médico-administrative approfondie au sein de la CPAM ». Quand je vois un petit graphique où on voit qu'en phase 1, il y a une direction médicale qui se redistribue au sein des services de la CPAM en phase 2, je comprends qu'il n'y a plus de direction médicale. Après, si on peut me donner une illustration un peu plus compréhensible, j'aimerais bien.

Ensuite, c'est embêtant parce que vous dites qu'il n'y a pas de mobilité géographique forcée. Après, on parle du fait qu'il faut revoir les locaux. Dans notre cas, au niveau géographique, ça va, Les Gémeaux ne sont pas loin. S'ils sont amenés à venir au Cristolien, je ne pense pas qu'au niveau géographique, ça va leur poser problème. Mais je pense à d'autres CPAM où le service médical est peut-être très éloigné. En plus, ce que je comprends, c'est que vous, par défaut, c'est l'affectation dans la CPAM qui correspond au lieu de travail. Ce serait une bonne chose de permettre aux agents d'avoir le libre choix de leur CPAM. S'ils préfèrent aller à la CPAM 92, les laisser à la CPAM 92. Je vois qu'ils vont pouvoir formuler des souhaits, mais la logique voudrait quand même qu'ils aillent où ils veulent.

Dernière chose, c'est une restructuration de l'ensemble des CPAM qui est concernée. Cela tombe bien parce que depuis un certain temps maintenant, une circulaire dit que quand on restructure une caisse, il faut mettre en place le Flex Office. Cela veut dire, si j'ai bien compris, que ce projet va aboutir au passage au Flex Office de toutes les CPAM.

Dernière chose, en page 8 : « la reconnaissance MP sera gérée au niveau régional ». Parle-t-on du versant service médical ou de l'ensemble, c'est-à-dire aussi le niveau actuel PRP ?

M. MARQUES, CGT-FO : Je vais revenir sur un sujet que je connais un peu. Dans les recommandations de l'IGAS, il y a une organisation sur l'activité IJ à revoir au regard du déficit de médecins-conseils. Cela a déjà été évoqué. « Une organisation sur l'activité IJ », j'aimerais savoir exactement de quoi il s'agit, donc avoir des détails.

Un sujet a déjà été abordé : « la coordination entre les services médicaux et les services administratifs en mettant fin à la logique de silos ». Je sais ce que c'est que la logique de silos. A priori, je ne crois pas que cela soit adapté aux relations qu'a le service médical avec les différents services administratifs de la CPAM, puisque théoriquement, la logique de silos, ce sont deux entités qui ne communiquent pas, ce qui n'est pas le cas actuellement.

« Le renforcement des synergies entre les personnels administratifs et médicaux permettra d'améliorer le service rendu aux assurés sociaux ». En l'occurrence, c'est une prestation sensible comme les indemnités journalières ou les AT/MP. Ce que j'ai constaté, c'est qu'au fil des années, on a fait tout notre possible pour nous éloigner du service médical. Concrètement, au niveau des IJ, c'étaient des personnes que l'on pouvait contacter par mail, c'étaient des personnes que l'on pouvait éventuellement contacter par téléphone en cas d'urgence. On est passé ensuite à LM2A, donc on n'avait plus le droit de les appeler et de leur envoyer des mails. On a changé LM2A, qui était un logiciel assez peu intuitif, mais qui finalement fonctionnait, par un autre outil qui s'appelle MATIS. C'est encore plus compliqué. Je ne suis pas du tout d'accord avec ce qui est dit là au sujet de la rupture de droit. De l'expérience que j'en ai, le service médical a toujours été extrêmement réactif sur ce genre de sujets et malgré les pénuries qu'ils subissent, ils répondent de manière extrêmement rapide. Les ruptures de droit que l'on évoque ici, d'après ce que j'ai pu voir, c'est surtout parce que l'assuré ne répond pas à nos sollicitations, notamment en matière de transmission des attestations de salaire de l'employeur ou des bulletins de salaire qui lui permettraient d'ouvrir ses droits, notamment à la longue maladie. Je ne cautionne pas ce qui est dit là, mais en l'occurrence, je m'interroge sur ces soi-disant synergies qui vont voir le jour et qui vont permettre d'améliorer d'une manière significative la communication entre le service indemnités journalières qui paie les prestations et le service médical. Est-ce à dire que l'on ne va plus se servir de MATIS ? Est-ce à dire que l'on aura le droit d'aller les voir directement ? J'aimerais savoir comment ça s'articule.

J'ai beaucoup de mal à m'imaginer que vous avez une réponse claire à me donner. C'est pour cela que je reviens sur ce que j'ai dit précédemment. Je m'interroge même sur l'utilité que l'on pose toutes ces questions. Je vais voir les réponses que vous nous faites et on décidera de la suite.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je pense qu'on a fait le tour d'une grande vague de questions.

M. LEOCADIE, Direction : Merci pour ces questions. Je vais essayer de les prendre dans l'ordre. Si j'en oublie, n'hésitez pas à me le dire.

Je commence par les questions posées par Monsieur GIAMBIAGGI sur le libellé et le « caractère confidentiel ». Cette note soumise au CSE a le même statut que toutes les notes soumises au CSE. C'est une note commune à toutes les CPAM. La notion de confidentialité signifie que cette note n'a pas vocation à aller à l'extérieur, comme d'ailleurs l'ensemble des documents internes que nous avons ici. Ce n'est pas nous qui avons écrit la note, mais ça, vous l'avez compris.

Ce n'est pas une réorganisation locale. C'est un sujet qui concerne l'ensemble des départements. Les modalités de fonctionnement, d'affectation des personnes, de postes disponibles, le nombre de praticiens-conseils, de salariés du service administratif, etc., varient beaucoup d'un département à l'autre, d'un échelon médical à l'autre, d'une CPAM à l'autre. C'est un projet national qui n'a pas regardé spécifiquement ce qui se passe dans le Val-de-Marne. Nous le présentons parce que nous sommes dans le Val-de-Marne, mais notre situation n'est pas homogène sur tout le territoire français et ce projet touche l'ensemble du territoire français – il faut bien l'admettre à un moment donné – d'où la volonté de la CNAM d'avoir une communication épistolaire unique sur l'ensemble du territoire.

Madame HAMMOU, concernant le transfert des contrats de travail, la question des vœux et comment cela se passe s'il y a trop de personnes. En vrai, je n'en sais rien. Nous avons aujourd'hui une consultation sur l'économie générale du projet, pas sur des éléments opérationnels. L'accord d'accompagnement doit préciser certaines choses. Au niveau du Val-de-Marne, il y aura de toute façon des adaptations à faire entre le directeur de la CPAM et le directeur de l'ELSM pour faire correspondre les dispositions de la note avec les réalités du terrain.

Concernant l'accueil, dans la plupart des CPAM, l'ELSM et les box d'accueil avec les lits sont à côté de l'accueil physique. Ils sont dans la CPAM, c'est le même site, sauf s'il y a des agences particulières. Dans ce cadre, on a des personnes qui font l'accueil, qui reçoivent les assurés pour les diriger ensuite vers le lieu de rendez-vous, qu'ils viennent pour des éléments administratifs ou des éléments médicaux. Chez nous, ce sera un peu différent. On n'imagine pas créer un service d'accueil pour organiser l'accueil des convoqués aux Gémeaux. On ne va pas faire ça, donc il faudra bien que l'on discute de la configuration du département qui ne permet pas forcément ce qui avait été dit. Peut-être que les agents de l'ELSM devront continuer à recevoir les assurés convoqués. On ne va pas créer un service d'accueil aux Gémeaux. En tout cas, je ne l'imagine pas. Il y a donc aussi cette volonté d'être un peu pragmatique, mais je n'en ai pas discuté avec le médecin-chef qui vient d'arriver.

S'il y en a trop, comment va se faire le tri ? Aujourd'hui, je ne sais pas. Il faut qu'on en discute. Il faut déjà savoir s'il y a des vœux. C'est vraiment tôt pour que je réponde de manière précise à ces éléments. Cette première séquence n'a pas une vocation extrêmement opérationnelle.

Localement, il y a deux chefs de projet : le directeur de la CPAM et le directeur de l'ELSM. C'est un sujet extrêmement important. Il y a un couple de préfigurateurs : M. LAUTMAN et M. NICOLLE. Il existe ce même couple de chefs de projet local : Le Dr SEVERAC-BASTIDE et moi-même. C'est important parce qu'on doit avoir, dans cette vision globale du projet, la capacité de prendre des décisions rapidement, de communiquer, d'intervenir auprès des personnes concernées, de parler avec elles et d'entendre ce qu'elles ont à nous dire. Il y a de nombreux sujets qui demandent que cette responsabilité soit traitée à ce niveau-là.

Concernant les motivations fondamentales de ce projet, en dehors de ce qui est dans la note, je n'ai rien à ajouter. M. GIAMBIAGGI m'a proposé gentiment de me transmettre le rapport IGAS, je veux bien. Je pense qu'une bonne partie des motivations sont dans le rapport IGAS, que je n'ai pas lu. Je ne vais pas inventer ce que je ne sais pas.

Pour la reconnaissance des maladies professionnelles, aujourd'hui, comme se fait-elle ? Il y a les maladies professionnelles qui sont sur le tableau et il y a les autres. Il y a effectivement une

dimension régionale à l'examen de ces situations. Je n'ai donc pas noté de grosses évolutions à ce niveau-là. J'ai surtout l'impression que les choses sont listées pour bien montrer que sur le plan de la production, il n'y a pas d'évolution. Les gens qui ont la compétence aujourd'hui gardent la compétence.

M. ARNAUD, Direction : Effectivement, la partie interne que l'on a déjà au PRP aujourd'hui n'est pas concernée par cela. L'organisation du service médical est déjà régionalisée sur la partie MPR, puisque c'est géré au plan régional par un référent qui prépare les dossiers du CRRMP. Cela n'acte pas de changement.

M. LEOCADIE, Direction : Concernant les effectifs, y compris les effectifs détaillés de la DRSM, j'ai un chiffre approximatif de 140 personnes, tout compris (personnel administratif et personnel médical). La répartition homme-femme, la répartition des différents niveaux, l'organigramme, je ne les ai pas, mais c'est quelque chose que l'on peut vous fournir, car c'est assez facile à retrouver.

Sur la vétusté des locaux, nous sommes d'accord avec cette remarque. Nous avons commencé à nous en occuper avant même l'apparition de ce projet. Nous avions déjà engagé des études en lien avec le service médical, mais aussi pour nos propres étages, avec l'aide du PRECI pour engager une rénovation à la fois thermique, mais aussi en termes d'aménagement et de modernisation des étages du Cristolien. Je ne sais pas si Céline veut en dire plus.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On avait évoqué le sujet, rappelez-vous, à l'occasion des présentations des points sur la climatisation. On disait qu'il n'était pas question pour nous de venir découper et que l'on était sur des réflexions de rénovation complète des éléments du site. C'est bien en ce sens que l'on a commencé à travailler. Il y avait aussi des réflexions internes du service médical sur leur propre organisation qui se retrouvent peut-être percutées par ces éléments de projection. Tous les éléments de réflexion que l'on avait déjà commencé à faire remonter en échangeant avec le service médical sont une première base de travail. On va se laisser aussi le temps de se projeter sur l'avenir au regard de ces nouveaux projets. Cela nous permettra ensuite d'aboutir à des éléments de projection de manière assez facile dans le cadre de cette nouvelle orientation du projet de la phase 2, notamment.

M. LEOCADIE, Direction : Pour faire simple, notre projet, c'est de « Cristoliser » les Gémeaux.

M. ROUCHAUD, CFTC : J'entends, Monsieur le Directeur, que c'est inscrit dans le projet des travaux à venir, mais en termes de calendrier, pouvez-vous vous avancer sur une date ? En attendant, on doit quand même subir de mauvaises conditions de travail. L'air passe, ce n'est pas agréable.

M. LEOCADIE, Direction : On sait.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On a commencé à travailler aussi avec la CNAM sur les éléments de chiffrage et budgétaires, mais à ce jour, on n'a pas de *go* budgétaire de la CNAM sur ce sujet. Donc je ne peux pas me projeter. En plus, on sait que ce seront des travaux longs parce qu'on a beaucoup d'étages qui seront séquencés, etc. Mais aujourd'hui, je n'ai même pas de date de démarrage puisque je n'ai pas de *go* financier de la CNAM à ce stade. Dès qu'on l'aura, on ne manquera pas de vous en tenir informés comme on le fait habituellement. En tout cas, sachez que l'on travaille activement sur ces questions-là. On a aussi travaillé à tout ce qui

est préparatoire à ces éléments de décision, notamment avec les audits énergétiques sur le site, etc. Tout ça, ce sont des choses que l'on peut mettre en avant dans nos éléments d'argumentation pour obtenir les fonds nécessaires au projet.

M. LEOCADIE, Direction : Je prends un peu de l'ordre. Si je loupe des choses, n'hésitez pas à me le dire. Sirius, je ne sais pas ce que ça veut dire. J'ai découvert Sirius. Je suppose que c'est bien, que c'est important, mais je ne sais pas ce que c'est. Pour moi, Sirius, c'est une planète. C'était aussi un gestionnaire de file d'attente, mais je ne pense pas qu'il s'agisse de ça. Je demanderai au Docteur BASTIDE de quoi il s'agit.

On avait la question des effectifs. J'ai déjà un peu répondu. Les éléments de masse salariale, de budget, etc., ce ne sont pas les éléments qui sont à notre disposition aujourd'hui, mais on peut les avoir, y compris les éléments d'organigramme. Dans l'organigramme, il y avait aussi la question du positionnement, etc. C'est pour cela aussi que ce projet, y compris sur le plan matériel, va nous impacter fortement. En fonction des personnes à intégrer, certains auront des activités qui sont positionnées au Cristolien. Il y aura donc des enjeux de réaménagement à imaginer. On sera effectivement conduits à revenir devant vous pour ces questions-là.

Sur la question du budget, qui est une question fondamentale, je ne l'ai pas revue dans la note, mais on a une garantie qui nous a été donnée à plusieurs reprises par le directeur de la CNAM qui dit que le FNGA n'est pas remis en cause et que les moyens aujourd'hui dédiés à la rémunération et à l'évolution professionnelle au sens large du service médical seront intégralement redistribués dans les caisses. Donc, a priori, il ne devrait pas y avoir un impact négatif dans l'intégration des personnes médicales. En gros, on ne devrait pas supporter l'évolution professionnelle des nouveaux collègues au détriment de nos collègues qui sont déjà en place. Je ne peux pas vous dire mieux.

Mme HAMMOU, CGT-FO : J'ai pensé tout de suite à une question quand vous avez parlé d'impact négatif. Ce n'est pas dans un futur très proche, et je ne pense pas que vous avez la réponse, mais je pose quand même la question. Par rapport à la prime d'intéressement, comment cela va-t-il se passer, puisque les objectifs ne sont pas les mêmes pour le service médical et pour nous ?

M. LEOCADIE, Direction : Il y aura certainement deux temps. Si c'est septembre et mai pour les premiers, ça veut dire que l'on sera à cheval sur deux exercices, donc je pense que ça devrait être pris en compte dans les éléments de transition. Après, on devra nous-mêmes être bénéficiaires, si je puis dire, des objectifs pour les activités qui relèvent aujourd'hui du service médical et parmi ces objectifs, il y aura un objectif sur les ruptures de droits IJ.

M. ARNAUD, Direction : Il faut que vous imaginiez qu'à terme, il n'y a plus de gestion séparée. On a un seul budget CPAM qui va être majoré d'une enveloppe pour pouvoir gérer le SM. On va avoir un seul CPG qui va être majoré des objectifs du SM, qui seront les objectifs de la CPAM au sens large, y compris SM. Il y a une phase de transition pour arriver jusque-là, et cette année, c'est vraiment la transition, mais à terme, on est vraiment dans cette optique-là. Sur les incidences au niveau locale, elles seront plus fortes en seconde phase qu'en première, parce que dans la première phase, on reprend quasiment les mêmes missions. Il y aura quelques petits ajustements, mais les mêmes missions perdurent sans doute potentiellement au même endroit, il n'y a pas d'urgence à tout réorganiser. Par contre, à partir de la phase 2, si on veut plus fusionner les services, il pourrait y avoir des incidences un peu plus lourdes.

M. LEOCADIE, Direction : Concernant la question sur l'accueil physique, je pense avoir répondu, notamment sur la question de filtrage que vous aviez posée, Madame SELLAMI. Je le redis, je n'imagine pas un seul instant devoir créer un service d'accueil pour quatre convoqués.

L'indépendance technique est un sujet fondamental, parce que c'est un sujet qui cristallise aussi des remarques, des inquiétudes légitimes. Aujourd'hui, je vais partir sur notre exemple. Le DCF est sous l'autorité hiérarchique du directeur. Pour autant, je ne peux pas lui donner d'ordre, de consignes sur ses activités, non pas sur l'organisation, mais sur des décisions comptables qu'il aurait à prendre par exemple, voire même financières. Donc, de ce point de vue-là, il est indépendant techniquement. Dans la fonction, dans les activités que je remplis, je ne relève pas des consignes de mon supérieur hiérarchique. On n'est pas en indépendance tout court, on n'est pas en autonomie, mais en indépendance technique, c'est-à-dire sur les dossiers. Donc, cela répond à la question que vous avez posée sur les dossiers. Je ne vois pas un directeur de la CPAM dire : « tel arrêt de travail, il faut l'annuler ou il faut l'arrêter ». Cela ferait très vite scandale, et je pense que cela remonterait très vite au niveau de la CNAM. Je pense qu'à ce moment-là, le directeur de la CPAM aurait du souci à se faire, parce que ce serait effectivement très compliqué à assumer. Sur ce point, je suis beaucoup plus ferme, à la fois dans mon engagement personnel, mais aussi dans la logique du dispositif. Je ne vois pas comment un administratif pourrait donner des consignes techniques à un praticien-conseil, à un médecin-conseil, sur ce qu'il a à décider ou pas. En plus, ce sont des gens très susceptibles, donc ils se cabreraient assez vite.

M. MARQUES, CGT-FO : Si vous me permettez juste de rebondir sur ce sujet spécifiquement, parce que nous estimons que c'est un premier pas vers un changement, justement de ce point de vue. Lors de la discussion à l'Assemblée nationale sur le plan de financement de la Sécurité sociale, qui a conduit à la censure du gouvernement Barnier, il y a quand même un certain nombre de députés qui ont proposé des amendements de ce type-là, c'est-à-dire que la hauteur de la prestation rendue pour une maladie quelconque soit en fonction des capacités budgétaires de la Sécurité sociale. Ce sont des amendements qui ont été rejetés, mais c'est une idée qui fait son chemin. Effectivement, nous avons des inquiétudes aussi à ce sujet.

M. LEOCADIE, Direction : Juste pour terminer sur ce point, cette organisation n'est pas nouvelle à la Sécurité sociale, parce que je rappelle qu'à la MSA, au moment où nous parlons et pratiquement depuis toujours, le médecin-conseil est placé sous l'autorité hiérarchique du directeur de la CPAM qui le recrute et qui le recrute dans des conditions équivalentes à l'ensemble des autres collaborateurs qu'il recrute. Pour nous, ce sera différent, puisqu'il y aura un examen de l'adéquation. La désignation n'est pas réalisée par la CNAM. La CNAM fera simplement l'adéquation : est-ce que la personne a le profil attendu pour le poste ? Il n'y aura pas un directeur de CPAM qui va décider de recruter tel ou tel personne en fonction de son bon vouloir, c'est sur une liste de personnes en adéquation. Encore une fois, cette organisation n'est pas nouvelle, je voulais insister là-dessus.

Je pense avoir répondu Madame HAMMOU sur la question des arrêts de travail, parce que je pense que là, ce serait effectivement assez dangereux pour nous, mais j'entends effectivement les inquiétudes portées par Monsieur MARQUES.

Je pense avoir répondu à la question sur le budget.

Sur les dépendances techniques, sur la notion de stratégie et de recrutement, je pense avoir aussi répondu à cela. Quand on participe à la stratégie, l'idée est qu'il soit impliqué dans l'ensemble des activités de la CPAM. Comme le DCF, qui est une fonction relativement technique en tant qu'agent de direction, il est concerné et impliqué et participe à la stratégie, y compris sur l'accueil, parce qu'il est agent de direction de la CPAM. Le médecin-conseil devient agent de direction de la CPAM, donc il participe à la stratégie. C'est ce que cela veut dire. C'est aussi acter l'implantation et le rôle que cette personne doit jouer dans le fonctionnement de la CPAM, au-delà même de l'aspect purement technique de son activité. Je pense que c'est important. Si on veut que cela fonctionne, il ne faut pas que les personnes soient cantonnées. Il ne faut pas, comme vous le faites avec moi, l'appeler juste pour les points qui le concernent.

Concernant le Flex-office, je ne crois pas. On a un immeuble. Sur la reconnaissance ATMP, on en a parlé.

Monsieur MARQUES, quand vous avez parlé de la recommandation du rapport IGAS, votre question était-elle bien de savoir comment cela va se passer ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Concrètement, à quoi faisait référence l'IGAS sur l'organisation de l'activité médicale ?

M. ARNAUD, Direction : C'est un peu difficile de répondre. On voit bien qu'il y a un premier temps, un premier niveau d'intégration où ELSM reste dans ses fonctions. Les gens vont continuer à avoir les mêmes choses, etc. Il ne va pas se passer grand-chose, si ce n'est qu'on rapproche quand même les missions et les services supports. Le temps 2 est plus compliqué parce qu'il s'agit de reposer un peu nos *process* dans lesquels il y a des interactions, sur les AT/MP, sur les IJ, sur les frais de santé, sur les LCF, sur l'accompagnement des professionnels de santé et d'essayer de réexaminer s'il y a des points qui peuvent être des moments de rupture et si on peut avoir une organisation plus fluide de nos processus.

Dans un certain nombre de cas, on va répondre négativement parce qu'il y a déjà des choses qui existent et c'est très fluide. Dans d'autres cas, on va se dire que nos priorités n'étaient pas forcément les mêmes d'un côté et de l'autre. Sur les IJ, on va mettre l'accent quand on va traiter le solde sur un point qui ne va peut-être pas correspondre à la priorité du moment du service médical parce qu'ils ont leurs propres objectifs. On peut se dire que l'idée d'avoir les mêmes objectifs à un même moment avec une même hiérarchie fait que l'on devrait quand même aligner les plans d'action, sauf à ce que la hiérarchie soit complètement schizophrène. Quand on se dit qu'on a un sujet sur les deuxièmes ouvertures de droit, par exemple, on se donnera les moyens collectivement, des deux côtés, de le traiter. C'est en cela que l'on nous demande de travailler sur les synergies. Pour savoir ce qui découlera de cette phase d'intégration plus renforcée, il faudra attendre un peu. C'est vraiment le sujet de la phase 2.

M. LEOCADIE, Direction : Ce qu'il est important de noter, c'est que même si la phase 1 ne nous concerne qu'au mois de septembre, on va commencer à travailler avec le service médical. Dans quel cadre ? Force est de constater qu'au niveau directeur et médecin-chef, historiquement, on s'entend bien. Tous les médecins-chefs que j'ai connus depuis que je suis là, on s'est toujours très bien entendu, et quand je dis « entendu », ce n'est pas seulement pour la convivialité, c'est aussi pour la résolution de situations.

Au niveau des équipes qui collaborent, il me semble que cela se passe bien. Quelqu'un a dit que la communication était bonne, je peux le confirmer. Pourtant, il y a quand même des

inquiétudes : qu'est-ce qu'on va devenir ? Comment cela va-t-il se passer ? Va-t-on avoir moins de promotion ? Est-ce qu'on va être obligés de se déplacer ? Bref, il y a quand même des inquiétudes, et c'est normal. Tout changement crée des inquiétudes. Ce que j'ai retenu avec le nouveau médecin-chef que j'ai rencontré, c'est que l'on puisse commencer à mieux comprendre les activités dans le détail. Comment ça fonctionne ? Quels sont nos enjeux de part et d'autre ? Peut-être même aussi faire des immersions, parce que j'ai bien envie de passer une journée au service médical, peut-être participer à un comité de direction du service médical et que le médecin-chef viennent à notre comité de direction, sans attendre le mois de septembre – modulo tout ce qui peut se passer par ailleurs – où, brutalement, le médecin-chef devient directeur adjoint. Il faut que l'on ait préparé tout cela.

L'idée, c'est quand même bien de faciliter la communication et la relation, pas seulement avec le médecin-chef, mais aussi avec l'ensemble des agents du service médical. L'inverse est vrai aussi. Je pense que les personnes du service médical qui travaillent et qui échangent par LMDA, par exemple, doivent voir les gens qui sont derrière la LMDA et inversement sinon, c'est trop froid, et ainsi de suite, pour multiplier les interactions. Simplement pour dénouer certaines inquiétudes et qu'ils comprennent que nous ne craignons pas leur arrivée et qu'ils comprennent qu'on ne leur veut pas de mal non plus. Nous sommes des gens bien.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : On a un prochain point qui doit être présenté en CSE, mais est-ce qu'on aura des informations ? Est-ce que quelqu'un prévoit, via nos CSE, de nous tenir informés éventuellement de l'accord de transition, quand il sera finalisé, signé, agréé, etc., et quand l'accord d'accompagnement sera aussi définitivement validé, afin qu'on ait un petit suivi, même si ce n'est pas officiel.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Ce qui est sûr, c'est que cela ne vient pas clôturer le dispositif d'information-consultation. On sera amené avant la consultation opérationnelle à avoir une phase d'information qui sera faite en un ou plusieurs temps, à voir en fonction des éléments. La volonté de la CNAM est que le réseau avance de façon harmonisée, puisqu'il est rappelé dans la note que le contenu de l'information et le niveau d'information dans le réseau doivent être homogènes et gérés de la même manière partout pour ne pas créer de divergences ou d'attentes trop fortes. Bien sûr que l'on va continuer à échanger sur ce sujet de manière régulière jusqu'à l'échéance du 1er octobre.

M. ARNAUD, Direction : Vous avez noté, et c'est d'ailleurs écrit dans la note, que l'on est sur un processus de consultation multiple, comme l'a fait la CNAM sur de gros dossiers où ils ont souhaité que la consultation ne se fasse pas en une fois, parce qu'il faut appréhender les enjeux. Cela ne se fait pas en vous envoyant une note dix jours avant pour que vous vous appropriiez les choses et que vous rendiez un avis, même un mois plus tard, ce n'est pas suffisant. C'est pour cela qu'ils ont découpé le processus. Ils l'avaient fait aussi pour les personnels du CRCDC. On avait eu aussi ce découpage entre l'économie générale du projet et les incidences plus tard. Là, ce qui est dit, c'est qu'aujourd'hui, on a une économie générale du projet dont la note est la même partout en France. On aura, avant la mise en œuvre du mois de septembre, probablement durant l'été, une consultation à faire sur les incidences sociales du projet, qui sera beaucoup plus précise. Là, on va vous dire ce qui se passe pour le Val-de-Marne sur cette phase 1. La note dit même qu'il y aura une deuxième consultation sur la phase 2, qui doit être mise en œuvre d'ici fin 2026. Donc, il est prévu ces jalons à chaque stade. Il y aura un premier niveau sur la manière de s'organiser sur la phase 1. On vous consultera là-dessus. On

vous consultera ensuite sur la manière de s'organiser en phase 2. Aujourd'hui, c'est un premier jalon.

M. LEOCADIE, Direction : Très bien. J'espère ne rien avoir oublié comme question. De toute façon, comme Monsieur ARNAUD vous l'a dit, on va largement revenir et continuer à élaborer ce sujet, parce que c'est un sujet dont je ne méconnais pas la sensibilité. Merci.

M. ROUCHAUD, CFTC : Juste une expression syndicale. On entend vos précisions et on note l'information aux élus. Cependant, le projet reste assez évasif. Il y a encore beaucoup de questions en suspens, trop d'interrogations. C'est pour cela que la CFTC ne sera pas en mesure aujourd'hui d'émettre un avis.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est justement le moment du recueil des avis. Je vous propose de passer la parole à la CFDT.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : Nous avons une décision commune en Île-de-France sur ce dossier, et je pense sur toute la France, qui sera de ne pas donner d'avis sur ce dossier. Soit on sort, soit on acte le fait qu'on ne donne pas d'avis.

M. ROUCHAUD, CFTC : Pour la CFTC, merci pour l'information aux élus. Toutefois, il y a encore beaucoup trop d'interrogations dans ce projet. En conséquence, nous ne pouvons pas nous prononcer et émettre un avis.

M. MARQUES, CGT-FO : Pour les mêmes raisons, le même résultat. Force Ouvrière ne rendra pas d'avis sur ce sujet.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On n'est donc pas sur une logique d'avis différé, de communication ultérieure. On est sur une abstention, pas d'avis. C'est une absence d'avis à l'unanimité.

Suspension de séance de 13 heures 15 à 14 heures.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Bonjour, je vous propose de reprendre. Nous allons refaire un tour de table. Pour la direction, Céline CASADO-BOLIVAR.

Mme LECONTE, CFDT : Stéphanie LECONTE, suppléante CFDT, remplace Nesrine LAHLOU, titulaire CFDT.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : Fabienne PERRIOT LE-FUR, élue CFDT et j'excuse toujours Mme MAMAN.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Christina RODRIGUES-MARTINS, suppléante, en remplacement de Virginie DUMARCAY pour la CFDT.

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

Mme DOUIS, CFTC : Julie DOUIS, élue CFTC.

Mme DOUIS-MAXI, CFTC : Delphine DOUIS-MAXI, élue CFTC. J'excuse M. Dominique SEREMES et M. Marc BOURGEOIS.

Mme GUELAI, CFTC : Christelle GUELAI, RS CFTC.

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

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

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

Mme HAMMOU, CGT-FO : Mme HAMMOU Nadia, élue Force Ouvrière, en remplacement de M. Sébastien ALLIGIER.

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

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

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

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 M. ALLIGIER Sébastien et Mme HAMMOU Leilla, ainsi que Mme IAAICH Halima qui ne travaille pas l'après-midi.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci. Je vous propose de passer au point 6 de notre ordre du jour concernant le déploiement de l'outil DocVérif.

Point 6 : Déploiement de l'outil DocVérif

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous accueillons Geneviève HOROWITZ pour vous présenter ce nouvel outil.

Mme HOROWITZ : Bonjour à tous. Je vais vous faire une présentation de Docvérif. C'est un web service qui va être mis en place au niveau de la GDB. C'est un outil qui est déjà utilisé par les forces de l'ordre. L'objectif est de vérifier la fiabilité des pièces justificatives, notamment les pièces d'identité, les passeports, les cartes nationales d'identité et les cartes de séjour françaises. Aujourd'hui, la GDB avait uniquement AGDREF pour les titres de séjour étrangers, donc cet outil vient compléter la vérification et faciliter le travail des agents de la GDB. En effet, les agents avaient eu une formation pour détecter les fausses pièces d'identité et en cas de doute, ils renvoient à la Direction centrale des fraudes aux frontières. Avec DocVérif, ce qui facilite, c'est que c'est automatique, donc les agents peuvent vérifier facilement. En termes d'accès aux droits, cela va faciliter aussi l'étude des dossiers des personnes. La seule limite de DocVérif réside dans l'impossibilité de vérifier pour le moment les titres européens. En termes de déploiement de cet outil, un plan d'accompagnement sera mis en place.

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

Mme DOUIS, CFTC : Ce n'est pas vraiment une question, c'est juste une petite remarque. On voit dans la note qu'il est notifié que, peut-être à l'avenir, le pôle d'accès au droit et le *front*

office seront équipés. Je pense, en tant qu’agent d’accueil, qu’il est important que les agents d’accueil soient équipés, puisqu’on est les premiers à prendre les pièces, ce qui peut éviter de faire des vérifications supplémentaires à la GDB.

Mme FRAIOUI, CGT-FO : Une petite question. AGDREF permettait de voir l’authenticité du titre de séjour par rapport aux dates indiquées, par exemple s’ils sont bien en situation régulière. JE ne comprends pas l’utilité de DocVérif par rapport à AGDREF. Je voudrais juste que vous m’expliquiez exactement la vraie différence.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : Ça fait référence à une LR. Est-elle visible et accessible pour tous ?

Mme HOROWITZ : Oui.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : Je ne dois pas avoir les yeux en face des trous, mais je ne l’ai pas trouvée. J’ai juste vu « LR ».

Mme TRAORE, CGT-FO : Je souhaitais juste savoir si cet outil était alimenté par la préfecture. Comme c’est la préfecture qui attribue les titres, est-ce que c’est elle qui alimente cet outil ?

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Apparemment, cet outil sera dans un premier temps uniquement utilisé au niveau de la GDB, si j’ai bien compris, en lien avec la lutte contre la fraude. Au niveau de la CPAM, par quel applicatif l’outil DocVérif sera-t-il accessible ? On parle de EOPPS et beaucoup d’agents, en dehors de la GDB, ont accès à EOPPS, donc n’auront pas forcément accès à DocVérif.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci. On va prendre les questions dans l’ordre. Peut-être dans un premier temps sur la question des droits d’accès pour des personnes autres que les personnes de la GDB. J’ai vite réouvert la note. Il me semblait qu’on avait voulu introduire une notion d’élargissement possible sur d’autres métiers dans un deuxième temps et je ne l’ai pas retrouvée. Dans le cadre des présentations en CSE nous essayons de détailler le dispositif d’accompagnement afin d’être aussi opérationnels que possible. C’est la raison pour laquelle la note se concentre sur le déploiement initial qui est prévu sur les agents GDB. Dans la mesure où c’est quelque chose qui est utile sur le métier et rentre dans le cadre des éventuelles restrictions que l’on peut avoir sur certains outils dus à la politique d’accès à des données personnelles nationales, on ne s’interdit pas de l’ouvrir, dans un deuxième temps, à d’autres catégories, d’autres métiers ou d’autres secteurs entiers. On a bien pris note de l’intérêt de cet outil pour les équipes de l’accueil, ce qui est facilement compréhensible. Je vais laisser la parole à Geneviève.

Mme HOROWITZ : Il y avait une question sur la différence entre DocVérif et les autres outils. Aujourd’hui, il n’y a pas la possibilité de vérifier les cartes nationales d’identité ou les passeports français. C’est la différence.

Concernant la lettre réseau, elle est accessible, c’est la LR DDO 123-2024.

Sur l’alimentation de l’outil, c’est un outil qui est placé sous la tutelle du ministère de l’Intérieur, qui est responsable de l’ensemble des sites officiels. L’alimentation est sous sa tutelle.

Ensuite, la dernière question concerne le fait que les agents n'auront pas forcément accès à DocVérif. C'est sur EOPPS et il faut donner des habilitations. Seuls les agents habilités pourront avoir accès à DocVérif.

M. ROUCHAUD, CFTC : J'ai une question technique. Vous dites que c'est un outil qui permettra de détecter les faux documents d'identité. Là-dessous, il y a plusieurs notions. Vous avez de vraies identités qui sont mises sous des documents faux, des titres de séjour, par exemple, qui ne sont plus en cours de validité ou des fausses pièces d'identité. Et vous avez carrément des documents qui sont erronés avec des noms qui n'existent pas. Vous voyez, c'est différent. D'un côté, ce sont de vrais noms sur de faux documents et de l'autre, ce sont de fausses identités. Concrètement, quel type de fraude cet outil va-t-il permettre de détecter ? Par exemple, si on a un vrai nom, une vraie identité sous un faux document, est-ce que le logiciel pourra le détecter ?

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : Pour être un peu dans la continuité de ce qui vient d'être dit, cet outil est sûrement très bien, mais cela nous pose un souci sur la suite des événements. Aujourd'hui, tout ce qui relève des titres de séjour, pièces diverses et variées, c'est traité par les préfectures, de façon peut-être pas très efficace en ce moment. Les titres de séjour qui pourraient donner lieu à un rejet pour une raison ou pour un autre, parce qu'une mise à jour n'a pas été faite au niveau de la préfecture ou autre chose, cela veut dire que le droit de l'assurer s'arrête de fait, puisque c'est le but de ce type de vérification. Aujourd'hui, on a un gouvernement qui met en place ce type de choses. Qu'est-ce qu'on a aujourd'hui comme garde-fou ? Est-ce que c'est cet outil qui, finalement, va décider du droit ou pas ? Quelle loi de recours existe-t-il ? Quelqu'un qui dit « moi, c'est bon, le titre a été refait il y a très peu de temps, mais ce n'est pas enregistré », ce n'est quand même pas de sa faute. Comment fait-on pour éviter une perte de droit, une rupture de droit qui pourrait être injustifiée ? Il y a quand même des difficultés très importantes, des rendez-vous qui ne se font pas. À la préfecture, pour avoir un rendez-vous, c'est compliqué. Nous, on a une petite alerte sur le traitement des éléments trouvés.

Mme HOROWITZ : Sur la première question concernant l'identité erronée, l'outil permet de vérifier d'abord si le titre de séjour ou la pièce d'identité comporte le bon numéro. C'est la première vérification. La deuxième vérification porte sur le nom des titulaires. Si ces deux éléments sont bons, cela indique valide, sinon invalide ou non conforme. Quand c'est valide, il n'y a pas de souci. Quand c'est invalide ou non conforme, mais il y a toujours une possibilité. C'est une procédure qui existe déjà. Les agents de la GDB peuvent solliciter la Direction centrale de la fraude pour avoir une réponse sur la situation. Aujourd'hui, les délais de réponse de la Direction centrale sont très courts, à J ou J+1, et pour 100 % des demandes. C'est la procédure qui reste en place.

Pour la deuxième question : est-ce que c'est l'outil qui décide ? Non, ce n'est pas l'outil. Quand c'est marqué « invalide » ou « non conforme », on sollicite la Direction centrale qui nous répond à J ou J+1, pour 100 % des demandes. L'agent GDB ne prendra pas la décision d'arrêter, suite à la vérification de l'outil. Il demeure cette procédure qui se faisait déjà.

C'est accessible sur EOPPS, mais pour accéder à l'outil DocVérif, il faudra être habilité. C'est sur habilitation.

Mme OUCHENE, CGT-FO : En parallèle avec ce point, dans la note, il est indiqué que cela ne vérifie pas les titres européens et les pièces d'identité européennes. On a beaucoup de

demandes d'AME qui, au final, relèvent parfois du CREIC, mais on ne peut pas vérifier quand on prend le dossier parce que les personnes ne nous donnent pas toutes les indications. Je pense souvent aux Moldaves qui peuvent demander la nationalité roumaine sans vivre en Roumanie. Bref, il y a un sujet sur la Moldavie. Je sais que le 93 a un outil où ils peuvent vérifier pour les Européens et autres. Je voulais savoir si cet outil, on l'avait bien ici au niveau de la CPAM et si c'était quelque chose que l'on pouvait peut-être ouvrir à l'accueil. Parce que nous, on envoie les dossiers comme ça.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On prend note. Je ne suis pas familière de cela. On se renseignera auprès du 93. Est-ce qu'il y avait d'autres questionnements ? Je vous propose de passer au recueil de vos avis.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : Pour la CFDT, ce sera une abstention. On comprend les besoins qu'il peut y avoir pour ce type d'outil. Néanmoins, aujourd'hui, on constate beaucoup de dérives, de choses qui ne sont pas faites dans les règles. Donc, ce sera une abstention.

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

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : On constate qu'à chaque fois qu'il y a quelque chose de nouveau, c'est toujours la GDB qui l'utilise en premier. Du coup, les autres services sont jaloux. On constate aussi qu'on se croirait au CHSCT il y a sept ou huit ans. C'est-à-dire qu'on nous présente un outil et il est utilisé dès le lendemain. Ce qui voudrait dire que, techniquement, on pourrait ne pas rendre d'avis et vous bloquer pendant un mois. Cependant, dans la mansuétude qui nous caractérise et dans la mesure où les agents qui ont pu un peu pratiquer le logiciel sont contents, ce sera un vote favorable.

M. MARQUES, CGT-FO : Par rapport au délai, on apprécierait que vous respectiez les instances, s'il vous plaît.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous respectons les instances. En revanche, dans le cadre des éléments de présentation de calendrier qui vous sont faits, on considère le scénario le plus favorable en termes de mise en œuvre. On prévoit toujours une date de mise en œuvre qui est consécutive à l'Assemblée plénière. Si la mise en œuvre devait être remise pour une raison X ou Y, que ce soit pour une difficulté technique, pour un délai de rendu d'avis, etc., nous revoyons le calendrier en fonction. Mais le calendrier qui est présenté est toujours le calendrier le plus ambitieux en termes de mise en œuvre sous réserve des faisabilités techniques éventuelles.

Nous avons un avis favorable à la majorité. Merci pour ces avis. Je vous propose de passer au septième point à l'ordre du jour concernant le projet de création d'un poste de responsable des maladies professionnelles au sein du PRP. Nous allons accueillir Catherine BIET.

Point 7 : Création d'un poste de responsable des maladies professionnelles au sein du PRP

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vais dire un petit mot d'introduction sur ce point. Nous étions déjà en instance ce matin et à l'occasion du démarrage de l'instance, un certain

nombre de questionnements, d'interrogations sur ce projet ont pu remonter, notamment sur le fait de savoir s'il était toujours opportun.

Question dans la salle sur les fonctions de Mme Horowitz.

Madame HOROWITZ est notre nouvelle directrice des prestations. J'ai manqué à tous mes devoirs en ne la présentant pas.

Je disais que ce matin, dans le cadre du démarrage de cette instance, un certain nombre d'interrogations avaient pu être remontées concernant l'opportunité de conserver ce point à l'ordre du jour aujourd'hui, notamment du fait d'un certain nombre d'échanges complémentaires qui étaient prévus au niveau de l'équipe. Nous avons jugé opportun de maintenir ce point à l'ordre du jour, puisqu'il avait été inscrit, et que l'objet de cette instance est aussi de faire remonter des points d'interrogation qui peuvent nous permettre ensuite, lorsque c'est pertinent, de revoir un peu les éléments de cadrage du projet, son calendrier, etc.

En appui à l'ordre du jour, une note a été adressée qui prévoyait un certain nombre d'éléments de projection. Ce que je vous propose, c'est de vous passer la parole, à l'une ou l'autre ou aux deux, pour que vous puissiez un peu rappeler les éléments de contexte et des attendus sur ce projet, et peut-être intégrer les éléments d'actualité qui seraient intervenus entre-temps pour la bonne information de tous, et/ou les éléments de réflexion complémentaires qui sont menés.

Mme HOROWITZ : Juste pour information, on a eu quelques retours des inquiétudes et des questionnements d'agents. C'est un projet que l'on va retravailler avec les agents, avec une vision un peu plus globale. On était sur du management et on va aussi intégrer l'aspect expert technique. On a avancé sur la note. On va l'améliorer avec toutes les équipes pour avoir un projet qui répond aussi aux réels besoins qui vous seront présentés. Dans un second temps, on vous représentera les résultats du travail qui sera effectué.

Mme LEBERNADY, CFTC : Juste en complément, quand vous parlez des équipes, c'est tout le monde ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On va y venir. Peut-être que l'on va passer la parole à Mme BIET pour redonner quelques éléments sur ce projet de réorganisation et ajouter ces éléments de travaux complémentaires qui ont été initiés.

Mme BIET : C'est un projet pour créer un poste de responsable MP au sein du service puisque nous avons deux cadres actuellement qui gèrent les AT et les MP. Ce sont deux législations qui sont vraiment différentes. Les agents ne sont pas polycompétents en la matière puisque nous avons des agents qui sont spécialisés en MP et d'autres qui sont spécialisés en AT.

Forts de cela et d'un *benchmark* qui a été mené au niveau régional, nous avons cinq caisses sur sept qui sont organisées aussi avec des managers AT spécialisés en AT. Généralement, ce sont des caisses qui ont également un manager MP puisque les équipes des maladies professionnelles sont plus petites. Forts de cela et fort d'une expérience, il nous a semblé qu'il était opportun et favorable par rapport à la spécialisation – parce qu'Atempo va arriver au niveau des MP – de proposer la création d'un poste de manager MP dédié aux MP.

Cela concerne uniquement la création d'un poste de manager. La problématique se situe donc plus du côté des managers, puisque les managers actuels qui font AT/MP font également les MP et que ce poste spécifique aux maladies professionnelles n'existe pas sur la CPAM 94.

La création de ce poste permettrait un meilleur suivi et une réactivité accrue, d'être plus réactif plus rapidement auprès des équipes, d'avoir un meilleur suivi et de pouvoir donner une autre cohésion au niveau des équipes. Les cadres s'occupent très bien des équipes et il n'y a aucune remise en question du travail des cadres là-dessus. Cela n'a pas été le propos de la note. Il faut juste spécialiser pour mieux accompagner les équipes dans les changements parce qu'il y a pas mal de changements au niveau MP, de nouveaux outils, et pour un meilleur suivi de l'activité. Des ateliers étaient prévus et sont prévus. On va faire des ateliers pour parler avec les managers pour cette création et ensuite, on vous redonnera les fruits du travail des ateliers.

M. ARNAUD, Direction : Excusez mon retard, j'étais aux vœux de la DG et de la DGA, donc je pouvais difficilement manquer cela. Avec Geneviève HOROWITZ, on a eu l'occasion de rediscuter un peu de ce sujet-là avec l'encadrement du PRP. Les éléments de commande que l'on a passés, c'est de travailler au renforcement de cette expertise sur les MP, qui est un vrai enjeu stratégique parce qu'il y a une vraie dynamique de charge sur les maladies professionnelles. Il nous semble intéressant d'investir davantage sur cette activité-là et de renforcer le pilotage de cette activité. Ça, c'est l'élément de commande que l'on a passé et on l'a fait en disant d'explorer, de profiter de cette occasion-là pour élargir un peu le sujet, en se disant qu'il y a certes le sujet du management, qui est un sujet, mais il y a aussi le sujet de la manière d'organiser l'expertise technique sur ce pôle et l'adéquation charge/ressources sur les agents. On voit en effet qu'il y a une dynamique inverse : sur les AT, il y a un peu moins de charges et sur les MP, il y en a plus. Donc on peut aussi se poser la question de l'adéquation de charge/ressources, donc quelque part, on va un peu élargir le sujet et pas le cantonner uniquement à l'encadrement, puisque c'est une des questions qui peut se poser, la répartition des compétences au sein de l'encadrement, mais aussi poser la question des besoins que l'on pourrait avoir sur cette activité en expertise technique, en adéquation charge/ressources des agents. Les conclusions que l'on vous remettra et l'évolution d'organisation que l'on vous remettra ultérieurement tiendront compte aussi de ce cahier des charges. C'est simplement la petite précision que je voulais apporter.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : J'avais une petite question parce qu'en page 3, dans la communication, vous indiquez que c'est une offre de poste interne qui sera présentée en réunion de service. Est-ce à dire que c'est une vacance de poste interne propre aux agents du PRP ou est-ce une vacance de poste qui sera ouverte à l'ensemble des salariés de la CPAM ? Si ce n'est qu'au niveau du PRP, est-ce qu'à ce jour, vous savez si des agents sont intéressés éventuellement par ce poste et, si oui, combien ? Est-ce qu'il va falloir des compétences ciblées sur les MP pour pouvoir postuler ?

M. ROUCHAUD, CFTC : Bonjour Catherine. J'entends vos explications. J'ai entendu les motivations qui ont poussé à créer un poste de responsable des MP. Cependant, je m'interroge parce que je travaille dans le service et on a des échos de ce qui se passe aux maladies professionnelles. Les maladies professionnelles ont quand même une situation qui est plutôt saine, il faut le dire. Les indicateurs sont plutôt bons. Apparemment, on serait plutôt bien classé au niveau de la région. La question que je me posais, c'est : pourquoi changer une équipe qui gagne ? Je ne vous cache pas, pour travailler dans le service, que cette création de responsable des maladies professionnelles véhicule quand même quelques tensions. Actuellement, cela se passe très bien aux risques professionnels, il y a une très bonne ambiance et il serait dommage que cela se dégrade. C'était mon inquiétude.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Bonjour, je reviens sur l'organigramme. Il y a quelques coquilles sur l'organigramme actuel et l'organigramme cible. Les quatre correspondantes AT n'existent plus depuis 2021. Ce sont quatre expertes qui sont rattachées directement aux deux responsables d'unités. Ensuite, sur l'organigramme cible, on ne voit plus les cinq experts techniques rattachés aux coordonnateurs. Ils ne sont pas rattachés à d'autres responsables. Il y avait ces deux choses-là par rapport à l'organigramme.

Ensuite, j'avais plusieurs questions. Dans la note, j'ai vu « formé par le coordonnateur ». En sachant que les deux responsables d'unité qui pilotent l'activité AT/MP ont eu la formation dispensée par l'Institut 4.10, pourquoi former par le coordonnateur ?

Après, j'ai repris la phrase « les législations ATMP diffèrent, ce qui requiert de la part des agents une spécialisation dans l'un ou l'autre domaine ». Les responsables actuels ont une polycompétence dans les deux domaines, pourquoi ne pourrait-on pas avoir les AT et les MP, puisqu'aujourd'hui, je pense que les objectifs sont atteints ? Ma question est : est-ce que les objectifs sont atteints au niveau des MP au niveau du pilotage ? Est-ce que les responsables d'unités actuels vous ont fait part d'une surcharge de travail au niveau des MP, étant donné qu'au niveau du pilotage AT, il y a quatre experts AT qui se chargent de tout ce qui est tableau RNP ? Un pilotage plus efficient de l'activité MP, comment cela s'articule-t-il ?

« La présente note a pour objet d'expliciter un ajustement organisationnel. » Que signifie « un ajustement organisationnel » ? Est-ce que ce ne sont que les N5 qui peuvent candidater à ce poste ? Pour moi, un ajustement organisationnel, je pense à un PIQ et que tout le monde n'aura pas la possibilité de candidater au poste.

Par rapport au planning, pourquoi la vacance de poste sort-elle le 28 et les ateliers en février ? Pourquoi les ateliers ne se font-ils pas en amont pour recueillir les besoins ? Avec qui vont se dérouler les ateliers ? Est-ce que la coach, Madame KANBOUI, fera partie de ces ateliers ?

Mme SELLAMI, CGT-FO : Pourquoi se précipiter à créer cette VP pour ce poste, alors qu'il y a un réel besoin d'un expert technique au niveau des MP ?

Autre chose, suite à un *benchmark* réalisé en IDF, vous faites le constat que cinq caisses sur sept ont un manager dédié aux MP. Ce que vous oubliez de préciser, Catherine, c'est que dans ces autres caisses, il n'y a pas d'experts techniques. Ils n'ont aucun expert technique qui prend le volet AT, contrairement à notre caisse. Nous, on a les quatre experts qui s'occupent réellement des AT, ce qui dégage les deux cadres pour s'occuper justement des MP.

Vous dites également dans la note que le volet technique sera suivi par une formation organisée par l'Institut 4.10. Je me demande quel est l'intérêt, sachant que l'on a des personnes chez nous qui ont déjà eu cette formation et qui peuvent exercer déjà le poste ou même former la personne dédiée à ce poste-là.

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

Mme BIET : C'est plutôt une VP interne parce que je n'ai pas droit à un recrutement. S'il y a un recrutement et si on va jusqu'au bout – puisqu'on va faire des ateliers et que la manière va être un peu revue – c'est à grade égal. Si c'est un expert technique, ça sera de toute façon un pic horizontal qui passera dans la filière management, mais il n'y a pas de niveau supérieur au bout. C'est vraiment un pic horizontal.

M. ARNAUD, Direction : Pour préciser les conditions dans lesquelles on a validé l'élément, comme on sait que sur ce secteur-là, on n'est pas en tension adéquation charge/ressources, contrairement à d'autres secteurs qui le sont, on a la capacité potentiellement pour repositionner un expert technique, un niveau 4, un manager sur ce poste-là.

L'offre de poste est bien uniquement interne parce qu'on se dit que prioritairement, on recruterá au sein du PRP, parce qu'on a la capacité à transformer un poste en un autre, tout en couvrant le besoin. C'est sur cette condition-là qu'on a lancé la VP.

Mme SKOLUDEK avait posé la question de savoir si des agents sont intéressés ?

Mme BIET : J'attendais déjà de passer tout le projet devant le CSE. Je pensais qu'on passait déjà tout avant et que l'on attendait la validation pour en parler. J'avais suivi ce schéma-là. Je crois que j'ai fait une grosse erreur de suivre ce schéma. On apprend de ses erreurs, et j'apprendrai toujours. J'avais suivi ce schéma-là.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Je posais la question, parce que si c'est en interne, c'est en interne propre au service, ce n'est pas en interne CPAM. Ma question, c'était plus parce que je me suis dit : « Est-ce que vous avez déjà détecté que des gens étaient potentiellement intéressés ? »

Mme BIET : Non. J'ai des personnes qui ont des appétences, qui sont déjà cadres et qui ont des appétences pour les MP, mais ça s'arrête là tant qu'il n'y a pas la VP. De toute façon il y aura une VP et les entretiens se dérouleront comme ça se déroule habituellement pour un poste de cadre avec un membre de la Direction, moi-même et la DRH.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Vous avez dit « horizontal », c'est-à-dire qu'un agent de niveau 4 ne pourra pas postuler.

Mme BIET : Initialement, je n'avais pas le droit à recrutement, donc il n'y avait pas de possibilité.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Le sujet n'est pas une question de droit de recrutement. Il y avait un besoin qui avait été ressenti de générer cette spécialisation, sans forcément déshabiller un autre secteur par un autre recrutement, puisque, comme l'a rappelé Sébastien ARNAUD, globalement, les effectifs du secteur ne sont pas en déséquilibre par rapport aux besoins. C'est donc bien par du redéploiement interne, prioritairement, que les choses vont se faire. Après, la VP va être publiée en interne, donc s'il y a des expressions d'intérêts d'autres personnes, elles seront examinées, mais on est plutôt sur une logique de redéploiement interne au sein du secteur pour ne pas déstabiliser l'équation charge/ressources, puisque tout ajout serait en sureffectif.

Mme BIET : Concernant la compétence, ce serait mieux, mais ce n'est pas rédhibitoire. Il y a des formations qui peuvent être suivies par 4.10. L'Institut 4.10 donne un certain vernis et ensuite, pour tout ce qui est supervision, il est vrai que je me suis mise dans la VP parce que j'ai des compétences MP. J'ai dirigé l'équipe MP il y a quelques années, donc j'ai des connaissances qui peuvent permettre d'accompagner la nouvelle personne sur ce terrain, ce que j'ai déjà fait avec les managers qui sont en poste, que j'ai accompagné également par rapport à la supervision, les connaissances, etc.

Mme HOROWITZ : Ensuite, il y avait la question : « les indicateurs MP sont bons, pourquoi changer une équipe qui gagne ? » Comme Sébastien l'a précisé, on a aussi un enjeu stratégique derrière. On voit quand même qu'il y a des évolutions MP à venir donc on est dans une posture d'anticipation. Comme on a quand même une expertise en interne, c'est bien de pouvoir nous valoriser pour anticiper ça et ne pas subir les changements, voire même se positionner en organisme pouvant aider d'autres organismes.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Là, vous dites que l'on a une expertise en interne, mais le problème, c'est que l'expertise en interne, ce sont les deux cadres de proximité pour le moment qui font les AT et les MP. On ne va donc pas prendre un des deux cadres pour laisser l'autre, avec un cadre qui va gérer cinq personnes et l'autre cadre qui va gérer 20 personnes pour qu'ensuite vous puissiez recruter une autre personne qui sera en binôme. Je ne vois pas l'intérêt. Les autres personnes qui sont expertes en MP, ce sont les agents des MP, mais il n'y a personne qui est niveau 5, donc il n'y aura pas de possibilité de réajustement. Ce ne sera pas un réajustement, mais une personne qui pourra candidater et être en N5. Dans les experts, parmi les experts, il y avait une experte qui était montée en compétences, qui avait fait la formation, mais on a tout stoppé et on leur a dit qu'ils ne géraient plus les MP. Donc, moi, je suis curieuse de savoir – parce que je suis quand même dans le service – qui est pressenti avec l'expertise pour gérer les MP, hormis les cadres qui gèrent déjà les AT/MP. Franchement, cela me pose question. C'est pour cela que là, on reste en disant la vacance interne, ce sera ça, ce sera un piq, mais déjà, attendons l'issue des ateliers, à savoir ce que l'on pourrait préconiser à la fin des ateliers. Je trouve que l'on va trop vite.

Mme HOROWITZ : Suite au retour, on organise rapidement les ateliers. Je pense qu'on va bien le peaufiner aussi avec toutes les questions, toutes les inquiétudes qu'il y a et tous les enjeux. Je pense qu'à la prochaine note, on vous fera un retour suite à ces ateliers. On reviendra aussi sur la vacance après les ateliers, mais là, on va effectivement prioriser l'organisation des ateliers.

Ensuite, on a eu une remarque sur la coquille sur l'organigramme. On va revoir aussi.

Mme BIET : Excusez-moi, j'ai fait la coquille sur les organigrammes. Il est vrai que, de temps en temps, on parle de correspondant et il est vrai que j'ai commis l'erreur de ne pas reporter les cinq experts techniques qui me sont rattachés. Ils ne disparaissent pas, je les garde, il n'y a pas de souci.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : J'ai bien compris que les cinq experts techniques sur l'organigramme actuel par rapport à celui qui devient l'organigramme cible ont été oubliés. Vous allez les rajouter, on est d'accord, mais quand je regarde l'organigramme cible, il est marqué « 19 agents reco-AT, dont 4 experts techniques ». Pour les experts, est-ce une erreur ? Est-ce que ce sont des correspondants AT que vous voulez mettre ? Je n'arrive pas à comprendre.

Mme BIET : Je reprends. Les experts techniques qui me sont rattachés n'ont rien à voir avec les correspondants que je n'aurais pas dû nommer « correspondants ». Les quatre correspondants AT sur l'organigramme actuel sont rattachés au cadre et font partie des 19 agents RECO AT, donc quatre experts techniques. Ces quatre correspondants sont quatre experts techniques, mais qui sont rattachés aux responsables d'unité. Ça a disparu, mais les cinq experts techniques qui m'étaient rattachés sur la première page demeurent, puisqu'il s'agit

d'experts techniques PE et de deux experts techniques qui travaillent aussi bien pour le pôle PE que pour le pôle AT. Dans les 20 agents RECO AT/MP du premier organigramme, j'ai bien rediuisé en faisant une bulle pour un responsable d'unité avec cinq agents MP et les deux responsables d'unité avec les 19 agents RECO AT, dont quatre experts techniques.

M. ARNAUD, Direction : On a pris en compte la remarque.

Mme HOROWITZ : Ensuite, on avait « formation effectuée par le coordonnateur, quel intérêt ? ». Là, Catherine a un peu répondu, elle a cette expertise. Je pense que c'est bien de capitaliser des expertises que l'on peut avoir en interne, en sachant qu'au regard du résultat des ateliers, s'il y a un parcours de formation spécifique à mettre en œuvre, on y sera vigilant.

Mme BIET : Concernant la surcharge de travail et les responsables de proximité, ce n'est pas tant une surcharge de travail. C'est vrai qu'il y a quatre experts techniques, donc on va revenir avec ça dans nos ateliers et on va étudier tout cela avec la création d'un poste MP en recrutement, sans recrutement. On va étudier toutes les possibilités, technicien, expert technique qui deviendrait MP aussi. Je vous promets d'étudier toutes les possibilités par rapport à l'atelier. De toute façon, un compte rendu de chaque atelier sera fait, plus un bilan. Comme ça, vous aurez tout à disposition pour pouvoir donner votre avis sur le projet.

En ce qui concerne le pilotage plus efficient, c'est toujours pour aller un peu plus loin. Effectivement, on a de bons résultats, mais on peut toujours les améliorer. En plus, on s'aperçoit que dans la gestion actuelle – ce n'est la faute de personne –, on a des petits loupés parce qu'on ne peut pas tout voir non plus dans la situation actuelle de gestion. On va la remettre à plat et on reviendra vers vous. Effectivement, je n'ai pas du tout l'intention de casser le jouet pour ne pas avoir les résultats non plus. Ce n'est pas le but. Le but est de s'améliorer et de pouvoir se lancer sur autre chose, sur de l'aide intercaisse, etc. Le but est de pouvoir faire quelque chose de bien et de continuer, de se professionnaliser et de ne mettre personne en difficulté.

Mme HOROWITZ : Sur la question : « pourquoi les ateliers ne se font-ils pas en amont ? », on va faire les ateliers prochainement.

Ensuite, on avait « pourquoi un poste de manager et pas d'expert technique ? » Les ateliers vont permettre d'ouvrir la réflexion de manière un peu plus globale, au-delà des managers, mais aussi se demander quels sont les impacts au niveau de l'expertise technique. Lors du bilan des ateliers, on vous en fera part.

M. ARNAUD, Direction : Après, il y avait les questions de Madame SELLAMI sur pourquoi se précipiter pour lancer ce poste. Initialement, on ne pensait pas que cela allait poser de sujets. C'est pour cela qu'on était parti dans l'idée de proposer une nouvelle organisation et que ce serait consensuel. Quand on a annoncé le projet qui était prévu en CSE, on a eu un certain nombre de réserves qui nous ont paru suffisamment fondées pour que l'on décide de différer un peu la mise en œuvre et de prendre le temps de poser les choses et d'affiner un peu notre projet ensemble. C'est pour cela qu'on avait lancé tel quel.

Il y a une question sur le *benchmark*. On est preneur de vos données, si vous avez fait un *benchmark*, Madame SELLAMI. Si vous avez des données, nous sommes preneurs.

Mme SELLAMI, CGT-FO : Je reprends la note, Monsieur ARNAUD. Comme je suis allée à une formation enquêteur, je savais qu'il n'y avait pas, dans certaines caisses, d'experts techniques. C'est pour cela que je soulève le point.

Mme BIET : Ils n'ont pas experts techniques. Comme chaque caisse est un peu indépendante à ce niveau-là, il y a des niveaux 4, mais pas de niveau 5A. C'est dommage pour eux parce qu'ils font le même boulot que les 5A chez nous, mais ils ne sont que niveau 4. Dans toutes les caisses, il y a des experts. On va mettre des techniciens experts, mais les techniciens experts font également, dans les autres caisses, les supervisions, etc., ce que font ici nos cadres 5A, experts techniques.

M. ARNAUD, Direction : La dernière question que l'on avait portait sur le volet technique. Pourquoi a-t-on recours à l'Institut 4.10 alors qu'on a des gens formés ? Quand on écrit la note, on ne sait pas encore quel type de profil on va avoir, donc on vous a dit que selon le profil de la personne, on aura deux besoins à couvrir : un besoin sur la partie managériale, adapté en fonction du profil – si la personne est déjà manager, expérimentée, il n'y a pas de sujet – et sur le volet technique. Si la personne a déjà les MP, est déjà un peu experte, il n'y a pas de problème. Si c'est quelqu'un qui débute, il faudra un accompagnement renforcé. Simplement dire que la formation sera bien prévue en fonction du profil qui sera mis en place et sur les deux volets, si l'on fait bien ce poste-là.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Il y avait une question par rapport aux ateliers. Est-ce qu'ils seront dispensés ? Avec qui ?

Mme BIET : Ce sera avec moi et les managers, je pense que l'on doit pouvoir. Si l'on n'arrive pas à faire les ateliers toutes les quatre – puisqu'on est quatre managers concernés –, on fera appel à quelqu'un d'autre. Dans un premier temps, on peut peut-être les faire ensemble pour avancer.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Je trouve que c'est mieux d'avoir une personne extérieure qui a un œil nouveau, puisqu'on a un coach à la CPAM. Si déjà cette note a posé problème, je pense qu'il faudrait mettre quelqu'un en plus, non ?

Mme HOROWITZ : On va revoir, mais je suis assez d'accord avec Catherine. J'entends votre proposition, mais je pense que dans un premier temps, avec les managers du service, nous pouvons reposer les sujets, d'où on va, etc. Si besoin, au bilan de ce premier atelier, on va voir s'il faut solliciter une personne extérieure. On a connaissance et on a en tête la ressource interne. Mais je pense que c'est déjà bien pour le collectif en interne de poser ensemble.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Le coach est interne à la CPAM, ce n'est pas quelqu'un de l'extérieur. On l'a embauché dans ce but-là, de pouvoir aider les équipes encadrantes. Là, on sait qu'il y a une note où il y a eu des réserves sur cette note, j'estime que c'est bien d'avoir quelqu'un en interne, mais extérieur au PRP. Si c'est compliqué, il ne faut pas attendre la fin.

Mme HOROWITZ : L'idée n'est pas d'attendre la fin. Comme je vous le disais, on a quand même aussi déjà les retours de quelques managers, donc je pense qu'on gagnerait. Moi, je suis aussi une nouvelle directrice des prestations, donc je veux aussi en profiter, avec un premier atelier où on sera l'équipe des managers du PRP. Oui, je serai là.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Non, je ne suis pas rassurée. Je sais que Catherine part bientôt, sur 2025.

Mme BIET : Non, ce n'est pas 2025, je vous rassure.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Alors, vous partez, je ne sais pas quand.

Mme BIET : Je sens qu'on est pressé de me faire partir.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Non, il ne faut pas le prendre comme ça, Catherine. Vous deviez partir en 2025, j'étais restée sur cela. Je l'apprends aujourd'hui. Quand Catherine a dit « les managers », je pensais que c'était Catherine, sa responsable, et deux cadres de proximité, donc je ne vois pas l'intérêt, si la note est sortie avec des réserves, que ce soient les mêmes personnes qui sont en désaccord qui fassent les ateliers. Il n'y aura pas de plus-value à l'issue des ateliers. Là, vous m'apprenez que vous ferez partie des ateliers, tant mieux.

M. MARQUES, CGT-FO : C'est un secteur que je ne connais pas, je le précise. Monsieur ARNAUD a dit « c'est un secteur qui n'est pas en tension ». On est bien d'accord. Vous avez dit aussi que les deux managers géraient la partie à laquelle vous voulez donner un cadre. La question que je me posais, c'est par rapport à ces deux personnes, si on leur retire ce panel d'activités, est-ce que ça ne va pas être un peu... On a toujours des choses à faire, je le conçois, mais est-ce que vous avez réfléchi à comment vous alliez combler un vide éventuel dans la charge de travail de ces personnes ? Ça fait un peu A plus B, je sais.

Mme SELLAMI, CGT-FO : Sachant que ça leur prend quand même 60 % pratiquement de la charge, donc, c'est beaucoup quand même.

M. ARNAUD, Direction : C'est une bonne question. C'est un des points qui a été soulevé justement et qui nous a amenés à prendre la décision de reposer un peu les choses. C'est vrai qu'il y a un vrai attachement des cadres AT/MP aujourd'hui à cette activité-là. Ils y mettent beaucoup de cœur, donc il faut que l'on pose les sujets et que l'on voie les incidences que ça aurait s'ils ne le font plus. Est-ce qu'on peut amener d'autres choses ? Dans quelles conditions tout le monde peut-il s'y retrouver ? C'est l'un des points qui est justement à traiter. C'est une alerte qui nous semble justifiée.

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

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Ce que j'ai fait, c'est que j'ai renommé le point et j'ai mis « annulé » à la fin. En fait, on a une note et ça ne correspond en rien à la réalité de ce que l'on a discuté aujourd'hui.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est aussi une façon de démontrer la réalité du dialogue social, si je peux me permettre, puisque c'est à l'occasion de ces éléments de remontée et d'échanges que l'on peut être en mesure de revoir un projet, que ces échanges se passent d'ailleurs dans l'instance ou en dehors de l'instance Monsieur GIAMBIAGGI. Je préfère voir le verre à moitié plein.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je suis désolé, je le vois à moitié vide, parce que le bon dialogue social, c'est aussi de faire les ateliers avant de présenter en réunion plénière.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je pense que nous sommes tous en phase sur la poursuite des travaux et sur le fait que l'on sera amenés à échanger à nouveau sur ce sujet à l'issue de ces travaux. Merci beaucoup pour cette présentation. Je vous propose de passer au point suivant qui impacte directement Sébastien ARNAUD puisqu'il s'agit de l'ajustement de l'organisation de la Direction générale adjointe.

Point 8 : Ajustement de l'organisation de la Direction générale adjointe

M. ARNAUD, Direction : Juste quelques mots sur ce sujet. On n'est quand même pas dans le même ordre d'idée que la transformation du service médical ou la transformation de l'assurance maladie. Ça vous permet au moins d'avoir toute l'information sur ce qu'on lance comme VP et les organisations. Effectivement, sur la plus petite direction de la Caisse, si on met de côté la DP et la DRC-DPS, la Direction générale adjointe comprenait jusqu'à présent deux entités :

- Le pôle pilotage de la performance avec quatre secteurs (les statistiques, le contrôle de gestion, le DASMI, donc les auditrices et la référente DASMI, et le marketing qui a été conservé par la pilote du pôle pilotage de la performance puisqu'elle le pilotait déjà avant). C'est un très gros secteur, très lourd en pilotage.
- Le deuxième secteur est celui qui était piloté par Sandrine TENENBAUM, qui est la cellule médiation satisfaction, qui est un secteur un peu plus petit, dans lequel on retrouve la médiatrice, une médiatrice adjointe et un chargé d'études médiation. On a recruté aussi récemment un chargé d'études écoute clients qui travaille sur les sujets de satisfaction.

Ce qui amène à faire un petit rééquilibrage dans les fonctions, c'est qu'au sein de cette Direction générale adjointe, on a deux départs qui se font coup sur coup au mois de janvier et début février. Le départ de notre médiatrice, Sandrine TENENBAUM, qui a été recrutée à la CRAMIF sur un poste sur l'invalidité, et le départ de la chargée de mission qui m'était rattachée également, qui va prendre des fonctions de coordinatrice du pôle gestion des bénéficiaires début février, Sadia BOUKINED. Ces deux départs sont l'occasion de repenser et de rééquilibrer un peu l'organisation de la Direction en venant retirer le marketing du pôle pilotage de la performance, parce que c'est une activité qui, historiquement, était rattachée à un cadre parce qu'elle l'avait pilotée, mais qui, dans l'intégration avec les autres – statistiques, contrôle de gestion, etc. – a moins de prise qu'avec l'écoute clients ou avec la médiation, qui sont deux activités qui sont vraiment plus tournées vers l'extérieur, vers les assurés, vers la satisfaction client.

L'idée est d'avoir deux entités, l'une plus tournée vers l'optimisation interne, – statistiques, contrôle de gestion et DASMI – et puis une autre entité plus tournée vers la satisfaction client, avec l'écoute client et le marketing qui sont deux activités qui sont très proches dans leur mode opératoire, dans leur mode de fonctionnement, dans les logiques et dans les publics qu'ils servent. La médiation a également cette fonction de développer et de restaurer la confiance avec l'usager.

Ces deux entités seront créées au moment du recrutement d'un attaché de direction qui sera en charge de la partie satisfaction. On viendra regrouper marketing, écoute client, médiation, en rattachement direct à cet attaché de direction qui, en sus de ses responsabilités managériales, aura aussi le rôle classique – c'est pour cela qu'on l'a appelé attaché de direction – d'appui à la direction en tant que conseil et en tant que pilote de projets qui peuvent se présenter de manière stratégique.

Les incidences de ce projet sont assez faibles, parce qu'en termes logistiques, on va réutiliser les locaux qui sont déjà existants. La médiation reste au même endroit. Le marketing reste au

même endroit. La seule petite incidence est que la chargée d'études écoute client va remonter avec le marketing sur une des places qui était disponible au quatrième étage, puisque ces deux activités sont, à terme, amenées à travailler plus ensemble. Pour simplifier un peu la coordination, elle va être amenée à remonter. La VP a été lancée aujourd'hui sur un poste d'attaché de direction. Dès qu'on aura pu recruter, on mettra en place cette organisation.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Monsieur ARNAUD, je crois que c'est la coquille de l'année. Au lieu de mettre « médiation », vous avez mis « méditation » sur les organigrammes. Vous allez avoir beaucoup de candidats à la VP.

Plus sérieusement, si j'ai bien compris, il n'y a plus de médiateur ou médiatrice. Je pense que l'on est tenu d'avoir un médiateur ou une médiatrice. Il y a une médiatrice adjointe qui dépend d'une attachée de direction et je ne vois pas de médiateur ou de médiatrice. En cible, je pense qu'il y a un problème. Vous n'avez pas le droit de ne pas avoir un médiateur ou une médiatrice.

M. ARNAUD, Direction : L'attaché de direction sera médiateur.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : On peut cumuler le poste de médiateur avec autre chose ? D'accord, on se renseignera peut-être.

Le deuxième sujet que je veux aborder, c'est que la médiation se situe actuellement à un endroit où ils ne doivent pas rester. Il faut un endroit avec une cloison et une porte, s'il vous plaît. Il n'y a pas forcément énormément de passages, mais il y en a, donc on va vous demander de trouver une solution rapidement. Combien sont-ils ? Si j'ai bien compris, il y a une des personnes qui est au deuxième étage qui revient au quatrième. C'est bien ça ? Oui, c'est ce que vous avez dit, Monsieur ARNAUD. Combien sont-ils au deuxième ? Ils sont deux dans un endroit où je ne sais plus combien de positions et on ne peut pas leur trouver un petit truc sympa ? On vous demande rapidement de trouver un endroit plus adapté à leur activité.

M. ROUCHAUD, CFTC : Dans le nouvel organigramme, j'ai pu voir que l'intitulé « chargé de mission » disparaissait. Qui va être chargé des fonctions de chargé de mission ? Avant, c'était Madame BOUKINED qui avait l'intitulé « chargé de mission ». Je connais personnellement Madame BOUKINED qui me racontait qu'elle exerçait surtout des remplacements pour remplacer des coordonnateurs ou des responsables de service absents. Que doit-on comprendre ? Est-ce que finalement, « chargé de mission », c'est un poste qui est dispensable ? Je ne sais pas comment je dois l'interpréter. Qui va être chargé des fonctions de chargé de mission ?

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : Nous avons déjà eu l'occasion d'interroger en question CTR sur cette vacance de poste qui nous paraît quand même un peu surprenante dans le sens où l'on a un attaché de direction qui aura en charge la médiation, mais qui n'est plus un médiateur. Effectivement, un médiateur, il y a quand même quelques petites choses qui font que pour qu'il puisse exercer son activité, il faut qu'il ait le temps pour l'exercer. Vous me dites que vous avez autre chose. Ce que je comprends, c'est qu'il y a quand même beaucoup de choses qui, finalement, vont être reprises par la médiatrice adjointe, certainement. Un attaché de direction, si vous le recrutez, va être pris sur des activités et la médiation ne sera pas sa priorité.

Effectivement, pour nous, c'est un peu ennuyeux parce que le poste de médiateur est un poste intéressant. C'est un poste clé, un poste qui nous intéresse, notamment dans la relation que l'on

peut avoir avec les usagers. Là, il disparaît un peu de l'organigramme, quelque part, le médiateur en tant que tel. Quel temps va-t-il avoir à consacrer à cette activité proprement dite, surtout au début, quand il va prendre ses fonctions ? Je ne sais pas si vous avez déjà quelqu'un en vue, mais si c'est quelqu'un qui n'est pas de la maison, qui va encore avoir pas mal de petites choses à apprendre... Est-ce qu'il va suivre la fameuse formation médiation, qui est quand même une formation assez longue et assez lourde ? Se pose aussi la question du rattachement. Le médiateur avait un rattachement – tel qu'il est mis dans la lettre réseau – en direction pour être libre de gérer ses dossiers comme il en a envie.

Aujourd'hui, dans ce dossier, avec tout ce qu'il a à faire – du marketing, de l'écoute de clients, du pilotage de la performance, etc. – je me pose la question sur la capacité qu'il aura à faire son travail en toute indépendance, comme ça doit être prévu dans ce genre de choses. C'est peut-être une question un peu forte, mais c'est un peu comme ça que je le vois. Et le temps passé, parce qu'aujourd'hui, l'organigramme tel qu'il est fait, le médiateur n'est plus là. Il est un petit truc annexe, une petite partie.

M. ARNAUD, Direction : C'est vrai que j'aurais dû le préciser dans la présentation, l'attaché de direction sera bien médiateur. Ce sera le médiateur désigné de la Caisse. Il ne sera pas médiateur à plein temps. Ce n'était déjà pas le cas aujourd'hui, parce que Sandrine TENENBAUM, en sus de son activité de médiatrice, s'occupait de toute la partie satisfaction, la gestion des comités de pilotage satisfaction, la gestion des enquêtes d'écoute clients, etc. Donc, elle n'était pas à plein temps sur cette activité-là. C'est quelque chose que l'on souhaite pérenniser, partant du principe que l'on a l'adéquation charge/ressource sur la médiation. On est complètement à jour aujourd'hui. Il y a 50 dossiers en solde, ce qui est très peu. On a les accusés de réception qui sont tous traités dans les délais. Tous les objectifs sont atteints. On est très propres sur la médiation parce qu'on a deux personnes qui sont déjà à temps plein là-dessus. On a une adjointe à la médiation et on a un chargé d'études qui sont à temps plein sur la médiation. Sachant que le rôle de médiation, ce n'est pas forcément de traiter uniquement les dossiers par soi-même, mais c'est un rôle d'interface avec l'assuré pour résoudre les dossiers. Mais sur l'aspect technique, ce sont les pôles qui traitent les sujets, c'est-à-dire qu'ils font l'interface, ils préparent, les pôles répondent et eux, ils se chargent de la relation de confiance avec l'assuré et de suivre le dossier jusqu'au bout. S'il y a plusieurs administrations à mettre en relation, ils se chargent de ce rôle de coordination. C'est un rôle essentiel, mais qui aujourd'hui, en termes d'adéquation, charge/ressources, est maîtrisé. C'est pour cela que l'on fait le choix de le positionner comme médiateur.

Sur les locaux, pour être tout à fait franc, on s'est dit que tel que c'est proposé, cela nécessitera une évolution ultérieure, parce que – vous l'avez bien noté – on aura une partie marketing et écoute clients au quatrième, une autre, la médiation, qui est au deuxième. Il faudra que l'on pose ce sujet et que l'on voie dans quelle mesure on peut regrouper les deux entités et à quel endroit. On s'est dit qu'on allait prendre le temps de le faire, parce qu'il n'y a pas d'urgence à le faire là, que la nouvelle personne arrive, ce qui permet aussi de réunir cette expression de besoin sur le regroupement avec d'autres expressions de besoins qui peuvent arriver aujourd'hui à la Direction des ressources. Ce projet-là sera embarqué dans des projets plus vastes de réagencement qui se feront plutôt à l'arrivée de l'attaché de direction. On a conscience qu'il faudra sans doute faire évoluer les locaux. Nous ne souhaitons pas être non plus dans la surréaction en se disant « voilà un nouveau besoin, je les remets directement, etc. » Aujourd'hui, ils ont des locaux. À la médiation, elles sont contentes là où elles se trouvent. Au quatrième

étage, c'est le cas aussi. Donc on va attendre que la personne arrive, on va regarder, faire notre expression de besoin, voir si cela peut se conjuguer avec d'autres expressions de besoins et à ce moment-là, on reviendra vers vous pour vous montrer comment on va réorganiser l'implantation des locaux.

Sur le poste de chargé de mission, le profil de Madame BOUKINED était intéressant pour nous parce que c'était un profil de manager confirmé qui, dans le cadre des missions que je lui avais confiées, avait une part de missions en propre de projets stratégiques, mais aussi d'appui potentiel de secteurs qui pouvaient se retrouver en carence managériale. Ça, c'est quelque chose qui est assez intéressant parce que cela donne de la flexibilité le temps de recruter ou de compenser une maternité. Ça a été le cas par exemple au FENTI. On avait une maternité, elle est intervenue là-bas. Au moment où la personne est revenue de maternité, elle a repris son poste de chargé de mission. Ça a été vraiment très utile, ce poste de manager de transition pour assurer les continuités de service avec quelqu'un qui a une expérience assez forte du management et qui s'en est plutôt bien tiré dans toutes les missions qu'on a pu lui confier.

Mais cette mission, on a pu lui confier un peu intuitu personae parce que c'était ce poste-là. Aujourd'hui, à travers la création du poste d'attaché de direction, la partie qui sera reprise, c'est la partie de pilotage de projets stratégiques, mais la personne qui sera attachée de direction n'aura pas le temps, au vu de ses responsabilités et de son rôle managérial, de se consacrer à d'autres choses que les projets stratégiques et ses équipes. Elle ne fera donc pas de management de transition.

Sur le temps à consacrer à la médiation, ce sera variable, mais le gros du travail sera fait par les deux ETP qui sont déjà là-dessus. Ce sera plutôt un travail de supervision, de traitement des dossiers les plus sensibles, de remontées, ainsi qu'un rôle de représentation auprès du Conseil qui est assuré dans les commissions, la préparation du rapport de la médiation, etc. Tout cela sera pris en charge par l'attaché de direction, ce qui fait que, dans la répartition de son temps, on peut estimer qu'il sera peut-être à 20 ou 30 % de son temps là-dessus. Encore une fois, cela ne pose pas de problème parce que l'on a, par ailleurs, des ressources qui sont positionnées sur le sujet.

S'il n'est pas lui-même déjà médiateur, il aura la formation de médiateur. C'est essentiel parce que cela donne les réflexes, les partenaires, quel levier on active, etc. C'est donc absolument essentiel de la suivre, et en plus la formation de 4.10 là-dessus est bien faite.

Quant au rattachement, pour moi, il ne pose pas de sujet. Une lettre réseau est parue récemment sur la fonction de médiation dans laquelle il est préconisé qu'il y ait un rattachement du médiateur à la direction DG et DGA. Ce n'est pas tant une question d'impartialité, c'est plutôt une capacité à décider en opportunité. Le rôle de la médiation, c'est aussi de dire face à un dossier sur lequel, si on respecte strictement le droit, cela va être un refus alors qu'au regard des circonstances – par exemple, dans un certain nombre de cas, on a une responsabilité dans le fait que le dossier soit forclos, parce qu'on n'a pas fait les traitements en temps et en heure – on s'accorde le droit, en opportunité, par décision des directions DGA-DCF ou DG-DCF de donner droit à la demande de l'assuré. C'est le rôle typique de la médiation. Pour pouvoir faire ce rôle-là, il faut qu'il y ait un accès direct au directeur, ce qui sera le cas, puisque l'attaché de direction me sera rattaché directement, comme c'était le cas avec Madame TENENBAUM.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Par rapport à ce que vous avez dit, Monsieur ARNAUD, par rapport à la chargée de mission qui va partir au 3 février, Madame BOUKINED, actuellement, si je ne m'abuse, c'est elle qui pilote la plateforme PLAVA. Qui va récupérer la gestion de cette plateforme ?

M. ARNAUD, Direction : La plateforme sera confiée à Isabelle FRAU qui a déjà, à travers ce pôle accompagnement des assurés, qui comprend l'ASS, la prévention, la MISAS, une fonction un peu transverse. Dans les missions de la PLAVA qui vous ont été présentées, aujourd'hui, le gros du travail qui a été effectué est plutôt sur les sujets de prévention, même si la plateforme n'a pas forcément vocation à être uniquement sur des sujets de prévention. D'ailleurs, on testera dans les semaines qui arrivent des appels sur d'autres types de sujets, qui peuvent être des prestations, les téléservices, etc. Le rattachement se fera là.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Pas d'autres questions ? Je vous remercie. Je vous propose de passer au point suivant, qui concerne le bilan des stages sur la période octobre-décembre 2024.

Point 9 : Bilan des stages d'octobre à décembre 2024

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Vous avez le document listant l'ensemble des stages qui se sont tenus sur cette période. Est-ce que vous avez des questions ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Me confirmez-vous qu'aucun des stages n'est rémunéré ? J'en vois qui font plus de deux mois, donc je voulais confirmation.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous confirme que c'est bien ce qui est écrit dans le tableau récapitulatif.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Merci de me confirmer ce que j'ai sous les yeux, Madame CASADO-BOLIVAR.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Ce sont des stages qui sont dans le cadre des formations de psychologues, etc., donc ce ne sont pas des stages qui donnent lieu à rémunération, mais je revérifierai. Ce sont des stages obligatoires dans le cadre d'un protocole de formation. Mais c'est le seul, non ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : En théorie, il y a celui d'en dessous qui fait deux mois pile.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Oui, deux mois, moins un jour. Je prends la question, Monsieur GIAMBIAGGI. Je m'informera et je reviendrais vers vous si c'était une coquille. Est-ce qu'il y avait d'autres questions ? Non, je vous remercie. Je vous propose de passer au point sur le suivi mensuel d'activité des pôles.

Point 10 : Suivi mensuel d'activité des pôles

M. ARNAUD, Direction : Pas de commentaires particuliers. J'ai l'impression de me répéter d'un mois sur l'autre, mais on est toujours sur les mêmes points de vigilance sur la remontée du taux de décrochés. Sachez, sur le taux de décrochés, que l'on démarre l'année plutôt aux alentours de 70 %, ce qui est mieux que l'an dernier, mais qui n'est pas encore à l'objectif. On a bien une prolongation de l'entraide sur ce versant-là. On a un plan de retour à l'équilibre qui est négocié avec la CNAM et qui prévoit que, tant qu'on n'est pas revenu à l'objectif, ils vont continuer à nous aider, ce qui est plutôt une bonne nouvelle qui nous permet de grappiller un peu graduellement.

Pour les PEAS, cela n'apparaît pas forcément dans ce document, mais le facteur de préoccupation numéro un sur cette fin d'année était de résorber notre solde d'échéances Medialog issu du front-office, puisqu'il avait très largement prospéré en 2024. On est revenu aujourd'hui à un socle un peu minimal, mais à un solde qui est un peu plus difficile à traiter, parce que ce sont uniquement des deuxièmes ouvertures de droits ou des régulations, des créances qui n'ont pas pu être traitées par la CPAM de l'Artois qui est venue en appui sur ce secteur-là.

Sur la capacité du Pôle à traiter ses échéances Medialog en routine de manière plus régulière, on reste malgré tout optimistes, puisque c'est à relier avec la montée en charge de la cellule de *middle-office*, qui traite justement ses échéances Medialog PE et qui sortira le 27 janvier d'une deuxième séquence de formation sur les IJ, qui permettra d'élargir le champ qui est pris en charge.

Pour le reste, on est quand même dans une situation où l'on aborde l'année dans une situation de solde qui est plutôt correcte partout, malgré la période hivernale. On sait que ça va être sans doute un peu plus difficile dans les semaines qui arrivent, mais pour l'instant, on est plutôt sereins sur les différents pôles.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Avez-vous des questions ? Je vous propose donc de passer au dernier point concernant l'information des président et secrétaire.

Point 11 : Informations des Président et Secrétaire

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Pour les informations du Président, deux informations. Une première pour vous dire que nous reviendrons vers vous sur le prochaine CSE, en février, puisque nous prévoyons de fermer la Caisse le 30 mai, selon un dispositif similaire à celui que nous avons connu.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Pour la fermeture du 30 mai, effectivement, au niveau de l'Éducation nationale, il y a déjà une annonce qui a été faite. Allez-vous faire paraître un message à tous très rapidement là-dessus ? J'ai déjà des salariés qui ont dit « il faut poser la question au CTR pour que l'on ait le pont du 30 mai ».

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : La question porte sur les modalités pratiques, puisque cela va être avec la pose d'un congé, etc. On fera l'information dans la foulée du CSE.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : L'année dernière, je crois que la Caisse était fermée le 10 mai parce que le 8 et le 9 étaient deux journées fériées consécutives. Donc, toute cette semaine-là, l'Éducation nationale avait fermé.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Non, ils ne fermaient pas, mais par contre, pour se rappeler, c'était un super week-end, donc fortement demandé.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Vous aviez positionné un congé pour tout le monde. La GAP avait fait une saisie automatique d'un congé de code 111 pour tout le monde.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On s'oriente vers la même solution. Le problème, c'est que des ponts, il y en a beaucoup dans l'année, d'une part. D'autre part, en l'occurrence, on estime que les agents vont pouvoir se répartir entre le 2 et le 9 mai, autrement dit, être sur du 50/50, donc ça ne pose pas de problème de gestion particulier. Ce que l'on identifie, c'est bien un problème particulier sur le 30 mai, d'une part en raison de la fermeture des écoles qui peut poser problème. On l'a fait par le passé, on sait gérer ce type de situation, mais ça nous permettra de ne pas avoir la fameuse limite des 50 % dans les congés qui seront accordés. On fera l'information. On vous la donne là, on va passer le dossier en CSE qui est, pour mémoire, le 13 février – on se revoit très vite – et dans la foulée, on fera l'information à l'ensemble du personnel. Voilà sur le premier point.

M. ARNAUD, Direction : J'avais un second point. Peut-être que vous vous êtes interrogé, que vous avez entendu parler de la reprise des salariés de la MGEN. Avez-vous entendu parler de ce dossier-là ? Simplement pour vous donner une petite information sur le fait qu'il s'agit d'un dossier très minime en termes d'impact au sein de la Caisse, c'est pour cela que l'on n'a pas été amenés à en parler plus avant dans cette instance. La MGEN a l'obligation de séparer ses activités d'organisme complémentaire et ses activités de régime obligatoire. C'est ce que prévoient les règles de libre concurrence sur la partie assurantielle ouverte des mutuelles. Ils ne peuvent pas cumuler les deux fonctions. Ce sont des choses que l'on a vues auparavant. À ce titre-là, tout en continuant à le gérer par eux-mêmes, ils vont utiliser les outils et le système d'information de l'assurance maladie. À partir de septembre, la MGEN utilisera tout le système d'information de l'assurance maladie.

À cette occasion-là, il y a deux petits changements qui s'opèrent au 1er janvier pour nous, qui sont vraiment minimes. On va reprendre des bénéficiaires dans notre fichier des assurés, pas des salariés, mais des bénéficiaires qui sont des contractuels de droits privés, c'est-à-dire des gens qui ne sont pas professeurs titulaires. Ça veut dire que pour nous, il y a eu une reprise de trois assurés dans notre fichier en BDO au 1er janvier. C'est minime parce que ce sont vraiment des cas particuliers. Ce sont des contractuels de droit privé qui sont embauchés et affiliés à la MGEN. Ces personnes-là auraient déjà dû être dans notre fichier parce qu'ils n'ont rien à faire au régime obligatoire à MGEN. Ce sont des anomalies que l'on régularise à l'occasion de cette opération.

La deuxième petite incidence concerne la C2S. Avant, quand un bénéficiaire de la MGEN faisait le choix de la MGEN pour son organisme complémentaire, au titre de la C2S participative, cela basculait automatiquement. Maintenant, le PAD devra le basculer manuellement vers la MGEN, puisqu'ils utilisent les outils CNAM qui ne prévoient plus cette bascule automatique. Ce sont les deux petites incidences que l'on a au 1er janvier sur ce régime. C'est vraiment une petite affaire, mais je voulais que vous soyez un peu informés du sujet.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Comme il y a un impact au 1er janvier 2025, est-ce que c'est depuis septembre 2024 que la MGEN peut se connecter sur les applications pour la partie du régime d'Assurance-maladie ou 2025 ? Merci de le préciser.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : Il reste chez eux. Ils traitent les mêmes dossiers qu'avant, sauf qu'ils utilisent notre matériel à nous et qu'ils ont accès à toute notre BDO, de fait, parce qu'ils sont maintenant sur le régime général.

M. ARNAUD, Direction : Ils utilisent les mêmes outils que nous, mais par contre, nos BDO restent étanches. Ils continuent à gérer leurs propres fichiers, mais avec les outils de l'assurance-maladie. Ils vont utiliser Medialog, ils vont utiliser les outils de campagne sortante de l'assurance-maladie. Si vous voulez, il y a une convention qui est passée entre la CNAM et la direction de la MGEN pour l'utilisation et la formation des personnels de la MGEN aux outils de l'assurance-maladie, mais ils gardent leurs personnels, leurs fichiers, etc. Les seuls petits incidents, c'est que l'on régularise des erreurs d'assurés qui étaient dans leurs fichiers alors qu'ils auraient dû être dans le nôtre. Pour nous, ce n'est pas grand-chose, ce sont trois assurés. Sur cette opération-là, c'est vraiment un adossement technique au SI.

Mme SELLAMI, CGT-FO : Par rapport à la MGEN, on est d'accord que ça reste comme avant. Pour la gestion du risque pro, c'est toujours nous qui gérons.

M. ARNAUD, Direction : Il n'y a pas d'autre évolution de périmètre. Les deux petits impacts, je vous les ai donnés, l'un sur la C2S et l'autre sur la reprise en BDO de trois assurés. Pour tout le reste, c'est isopérimètre.

Mme HAMMOU, CGT-FO : J'ai une question par rapport à la vaccination contre la grippe. J'ai vu le mail de rappel de Madame LAKAJZEN concernant les quatre vaccins qui restaient, donc je me suis inscrite, mais je n'ai pas vu de mail avant. Alors je ne vais jamais sur l'intranet, mais il n'y avait pas de mail à tous pour la campagne de vaccination. Quand a-t-on reçu le mail ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Il y a bien eu un message, mais cela peut passer à la trappe. Comme c'est tous les ans et que, de toute façon, on relaie dans l'intranet, n'hésitez pas.

Mme FRAIOUI, CGT-FO : Une petite question concernant les portiques d'entrée de la Caisse. On passe la carte, mais ça bloque systématiquement. Il faudrait vraiment faire quelque chose.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Effectivement, j'ai eu une remontée qu'il existait des difficultés de lecture ces derniers temps. Je ne sais pas si c'est de la sensibilité des badges ou autre chose. Ce sont peut-être nos puces aussi qui commencent à fatiguer. Comme nous allons changer de système, on va pouvoir vérifier au moment où on va basculer si cela fonctionne mieux avec nos cartes ou si ce sont les lecteurs de badges qui sont à l'origine de ce problème.

Pour votre information, on a maintenant atteint un seuil très suffisant de personnes qui ont basculé sur l'encodage des cartes – on est à plus de 82 ou 84 % en fonction des lieux –, donc on va pouvoir envisager une bascule dans le courant du mois de février par étapes. On va faire d'abord les centres d'accueil, puis le Cristolien et finir par les Gémeaux, avec un planning indicatif que l'on va communiquer aux agents. On va y aller par étapes. Le premier, c'est le 5 février, potentiellement. Il existe une ultime problématique, que l'on peut gérer à part, sur le service médical, puisqu'ils avaient reçu tout juste leurs cartes, donc ils passeront en dernier sur ces encodages.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Je voulais avoir un petit point d'avancée sur les travaux de la nouvelle entrée du personnel, puisque les travaux ont bien commencé début décembre. Là, c'est statu quo, il n'y a plus rien, donc je voulais savoir où ça en est.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Effectivement, la totalité des travaux a pu être réalisée, sauf l'ultime étape qui était la pose du fameux portique rotatif, puisque notre prestataire nous a fait défaut et a repoussé à deux reprises les dates de livraison. Donc forcément, on n'a pas découpé la grille, puisqu'on n'avait pas de portique pour poser sur la grille. On est allé aussi loin qu'on le pouvait. Là, on va pouvoir passer à l'installation. On me disait encore en début de semaine que c'était envisageable dès fin janvier, mais je n'ai pas les dates exactes sur les interventions. Là, c'est une opération de quelques jours. C'est la découpe et la pose, puisque tout ce qui était préparation au câblage a été fait. En février, je reviendrai vers vous sur la question des caméras complémentaires pour bien couvrir la zone.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Peut-être que l'information a déjà été donnée. Quand sera ouvert le corner ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est vrai que j'aurais dû faire un balayage des points d'actualité. Pour ouvrir le corner, il fallait que Marguereat ait reçu leurs nouvelles caisses d'enregistrement. Ils l'ouvriraient la semaine prochaine. J'attendais encore aujourd'hui qu'ils me confirment qu'ils avaient bien reçu cette caisse pour ne pas faire une annonce d'ouverture et ensuite rétropédaler. Normalement, on pourrait être en mesure de l'ouvrir dès lundi et j'attendais la confirmation de la livraison aujourd'hui, puisque toute l'installation est faite.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : On se voit le 29 janvier par rapport au service social au travail. On espère que vous aurez du concret à nous communiquer.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Bien entendu M. GIAMBIAGGI.

Je vous remercie, la séance est levée. Bonne fin de journée à tous.

La séance est levée à 15 heures 40