

**CSE DE LA CPAM VAL-DE-MARNE**  
**ASSEMBLÉE PLÉNIÈRE ORDINAIRE DU 13 FEVRIER 2025**  
**PROCÈS VERBAL**

**Étaient présents :**

- Direction : M. ARNAUD Sébastien (Directeur Général Adjoint), Mme CASADO-BOLIVAR Céline (Directrice Adjointe en charge des Ressources)
- CFDT : Mme PERRIOT LE-FUR Fabienne, Mme RODRIGUES-MARTINS Christina (remplace Mme DUMARCAZ Virginie), Mme VARANDES Nathalie (remplace Mme LAHLOU Nesrine) et Mme MAMAN Muriel (Représentante syndicale)
- CFTC : M. SEREMES Dominique, Mme MAXI-DOUIS Delphine, Mme GUELAI Christelle (Représentante syndicale), M. FRANCLIN Ludwig (remplace Mme DOUIS Julie), M. MACIEL Carlos et M. ROUCHAUD Florent
- CGT-FO : Mme HAMMOU Nadia (remplace Mme HAMMOU Leilla), M. ALLIGIER Sébastien, Mme KHETTAF Lila (Représentante syndicale), Mme IAAICH Halima, Mme TRAORE Maïmouna (remplace Mme OUCHENE Dalila), M. MARQUES Edmond, Mme FRAIOUI Samia et Mme SKOLUDEK Elisabeth

**Excusés :**

CFDT : Mme DUMARCAZ Virginie et Mme LAHLOU Nesrine

CFTC : M. BOURGEOIS Marc, Mme LEBERNADY Fina et Mme DOUIS Julie

CGT-FO : Mme HAMMOU Leilla, Mme OUCHENE Dalila et M. GIAMBIAGGI Antoine

**Déroulement :** La séance s'est déroulée en présentiel de 9 heures 30 à 12 heures 50 et de 14 heures à 15 heures 15.

**Points présentés par :**

- **POINT 1 : Approbation du procès-verbal de l'assemblée plénière du 12 décembre 2024**

- **POINT 2/pour AVIS : Fermeture de la caisse le 30 mai 2025**

- **POINT 3/pour AVIS : Installation de caméras de surveillance complémentaires au Cristolien**

- **POINT 4/pour AVIS : Déploiement de l'outil WEDA**

Présentation par Mme Johana CASTRIQUE

- **POINT 5/pour AVIS : Déploiement du nouvel outil national de gestion et de supervision des appels ODIGO PINK SODA au sein de la caisse**

Présentation par Mme Johana CASTRIQUE

- **POINT 6/pour AVIS : Utilisation de l'outil SOCA pour faciliter la reprise des données ARPEGE RG**

Présentation par Mme Carole AZOULA

- **POINT 7/pour INFO : Economie générale du projet ARPEGE RG**

- **POINT 8/pour INFO : Evolution de la Base de Données Economiques, Sociales et Environnementales (BDESE)**

Présentation par Mme Fatmiré HODZA

- **POINT 9/pour INFO : Déploiement du bureau dynamique : premier bilan de mise en œuvre**

Présentation par Mme Morgane LE CORFEC

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

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

**SOMMAIRE**

Point 1 : Approbation du procès-verbal de l'assemblée plénière du 12 décembre 2024	5
Point 2 : Fermeture de la caisse le 30 mai 2025 – Avis	5
Point 3 : Installation de caméras de surveillance complémentaires au Cristolien – Avis	7
Point 4 : Déploiement de l'outil WEDA – Avis	13
Point 5 : Déploiement du nouvel outil national de gestion et de supervision des appels ODIGO PINK SODA au sein de la caisse – Avis	22
Point 7 : Economie générale du projet ARPEGE RG – Information	33
Point 6 : Utilisation de l'outil SOCA pour faciliter la reprise des données ARPEGE RG – Avis	44
Point 8 : Evolution de la Base de Données Economiques, Sociales et Environnementales (BDESE) – Information	50
Point 10 : Suivi mensuel d'activité des pôles – Information	51
Point 9 : Déploiement du bureau dynamique : premier bilan de mise en œuvre – Information	52
Point 11 : Informations des Président et Secrétaire	58

*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 :** Et Sébastien ARNAUD.

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** Fabienne PERRIOT LE-FUR pour la CFDT.

**Mme VARANDES, CFDT :** Nathalie VARANDES, suppléante, en remplacement de Nesrine LAHLOU.

**Mme MAMAN, CFDT :** Muriel MAMAN, représentante syndicale, CFDT.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Mme KHETTAF, CGT-FO :** Lila KHETTAF, représentante syndicale, FO.

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

**Mme TRAORE, CGT-FO :** Bonjour. Maïmouna TRAORE, suppléante Force Ouvrière, en remplacement de Dalila OUCHENE.

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

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

**Mme SKOLUDEK, CGT-FO :** Elisabeth SKOLUDEK, élue titulaire Force Ouvrière. J'excuse Monsieur GIAMBIAGGI Antoine, Madame HAMMOU Leilla et Madame OUCHENE Dalila.

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

## **Point 1 : Approbation du procès-verbal de l'assemblée plénière du 12 décembre 2024**

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Je vous propose de passer au premier point de l'ordre du jour concernant l'approbation du procès-verbal de l'assemblée plénière du 12 décembre 2024. Est-ce que vous avez des remarques, des modifications ? Non ? Je vous remercie. On considère donc que le PV est approuvé à l'unanimité.

## **Point 2 : Fermeture de la caisse le 30 mai 2025 – Avis**

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Deuxième point à l'ordre du jour qui concerne la fermeture de la caisse le 30 mai 2025.

Nous vous avons adressé, dans la note, les éléments de prévision concernant le souhait que nous avons de fermer la caisse le 30 mai 2025. C'est une fermeture qui s'inscrit dans un contexte de pont élargi, puisque le 29 mai, c'est le jeudi de l'Ascension et férié. Par ailleurs, les écoles ont, depuis quelques années, pris l'habitude de fermer sur cette période, sur ce vendredi, ce qui peut faire de ce week-end prolongé un des week-ends prolongés les plus demandés en congé et poser problème dans le cadre du respect des 50 % de présence qui sont nécessaires au niveau des secteurs. Donc nous avons prévu de prélever, comme cela avait été fait l'an passé, la journée de congé sur les congés annuels des agents. Ce sera une opération qui serait réalisée de manière centralisée par le service de la gestion administrative du personnel. Bien entendu, cela nécessite que nous puissions intervenir sur les bases. Et nous prévoyons, dans la foulée de ce CSE, d'adresser une information à l'ensemble des collaborateurs sur cette fermeture.

Je suis à votre écoute si vous avez des questions. Madame RODRIGUES-MARTINS, Monsieur ROUCHAUD.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Pour revenir à l'information des collaborateurs sur le calendrier, vous dites que ce sera fait, sans date plus précise, donc petite remarque. A l'heure actuelle, sachant que les différentes hiérarchies de branche ont déjà demandé aux salariés de positionner tous leurs congés sur le premier semestre 2025, nombreux, par anticipation, ont peut-être déjà posé un congé annuel, voire prévisionnent de positionner, quand ce sera acquis, une RTT, sans connaître aujourd'hui, cette décision de fermeture voulue par l'employeur en imposant un congé annuel. Est-ce qu'on pourrait donc avoir une date plus précise de quand va communiquer la Direction sur cette information générale, qui impacte tout le personnel, au plus vite et ne pas attendre l'intervention voulue par la GAP au 1<sup>er</sup> mai ? Merci.

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

**M. ROUCHAUD, CFTC :** Je trouve ça dommage d'imposer aux agents une journée de congé ce jour. Tout le monde n'avait pas forcément envie de prendre sa journée de congé ce jour. J'ai connu des temps où la Direction offrait la journée. Pour autant, la caisse n'a pas été mise sous tutelle. Je trouve dommage que la Direction retienne une journée de congé.

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

**M. MARQUES, CGT-FO :** Je rejoins Madame Christina RODRIGUES-MARTINS sur ses interrogations, compte tenu du fait qu'on nous a quand même demandé de poser nos congés jusqu'au 30 septembre. Actuellement, les CA, les gens en ont peut-être besoin. Ce que je ne comprends pas, en fait, dans la démarche, c'est pourquoi vous n'avez pas laissé plus de latitude. Je rejoins aussi Monsieur ROUCHAUD. Donner une journée, ça peut se faire aussi. Mais, sur le principe que vous avez choisi, pourquoi ne pas laisser un peu plus de latitude aux agents ? On sait bien qu'il y en a qui n'ont pas forcément de RTT. Mais pourquoi ne pas laisser ceux qui le peuvent poser un RTT ? Pourquoi pas de choix, en fait ?

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

Du coup, concernant la question sur la date de communication, l'idée est de communiquer dès demain, pour être encore avant les départs en vacances scolaires la semaine prochaine. Dans la note, on a indiqué février, mais c'est bien d'être le plus rapide possible.

Je prends note de votre remarque, Monsieur ROUCHAUD. Je crois qu'il n'y avait pas de question, c'était plus une remarque.

Monsieur MARQUES, pourquoi ne pas avoir laisser le choix? C'est pour des raisons de simplicité de gestion. Après, rien n'empêche les personnes de permute, de changer les journées qu'ils avaient posées en 111 en posant un RTT. Ça ne change pas fondamentalement. En fait, on va venir positionner une journée code 111 sur cette journée du 30 mai. Les personnes qui avaient prévu de poser un RTT 147 pourront, du coup, simplement permute un jour où ils avaient posé un 111 et poser le 147 à la place sur le premier semestre. Donc ça ne change pas grand-chose en termes de souplesse pour les agents. De toute façon, c'est un crédit d'une journée. Et ça permet aussi de réaliser l'opération de la même manière sur l'ensemble des agents.

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

**M. MARQUES, CGT-FO :** J'espère que ce sera toujours possible parce que, théoriquement, par exemple, les RTT, on n'est pas censé les poser pendant les deux mois de juillet et août. Il y a certains services où on a entendu des règles comme ça. Non, mais je suis bien conscient qu'il y a des règles qui sont inventées. On est bien d'accord. Mais, ça, c'est des choses que j'ai déjà entendues, en l'occurrence.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Je vous confirme que ce sera possible, Monsieur MARQUES, de venir permute une journée.

**M. MARQUES, CGT-FO :** Donc l'opération qui consiste à avoir deux ou trois semaines de congé, on peut additionner un RTT en changeant avec un 111 dans cette période, par exemple.

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

**M. MARQUES, CGT-FO :** D'accord.

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

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Pour la CFDT, on rejoint effectivement les remarques. On aurait préféré que ce soit une journée offerte, cadeau. Ce n'est pas le cas. Mais on va quand même voter favorablement pour ce pont.

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

**M. ROUCHAUD, CFTC :** Pour la CFTC, c'est un vote contre dans la mesure où la journée n'est pas offerte, vous imposez une journée de congé aux agents.

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

**Mme HAMMOU Nadia, CGT-FO :** Pour Force Ouvrière, ce sera un avis favorable.

**M. MARQUES, CGT-FO :** Je me permets juste une question subsidiaire. C'est par rapport à ce que je disais tout à l'heure à propos des RTT pendant les mois de juillet et août. Vous avez eu l'air étonné, comme certaines personnes ici. Donc vous me confirmez qu'a priori, on a le droit de prendre un RTT pendant les mois de juillet et août.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Oui, on a le droit de prendre un RTT sur les mois de juillet et août.

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

### **Point 3 : Installation de caméras de surveillance complémentaires au Cristolien – Avis**

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Je vous propose de passer au point suivant concernant l'installation de caméras de surveillance complémentaires au Cristolien. C'est un point que nous avions évoqué à l'occasion de la présentation sur la création du nouvel accès du personnel. Vous aviez fait remonter l'alerte concernant la couverture par les caméras de sécurité de cette nouvelle entrée du personnel. Pour se rappeler, cette couverture était partielle avec les caméras existantes. Ce n'était pas une zone blanche en termes de visualisation. En revanche, la zone précisément du portique, elle, n'était pas couverte par les caméras, ce qui fait que cela ne permettait pas aux vigiles de pouvoir visualiser les personnes qui se présenteraient par là, de leur cheminement de l'entrée jusqu'à l'entrée du bâtiment du Cristolien. C'est la raison pour laquelle nous avons prévu de rajouter une caméra pour couvrir cette zone.

Par ailleurs, nous profitons de ce point pour prévoir l'ajout de deux caméras complémentaires destinées à couvrir le cheminement des véhicules qui entrent dans le sous-sol du Cristolien. Ces véhicules sont visualisables au départ. Ils sont visualisables en sortie. En revanche, la partie circulation du sous-sol – vous l'avez sur le plan, je ne sais pas comment le décrire – n'était pas couverte par des caméras, ce qui pouvait aussi poser des problèmes potentiellement de sécurité puisque, comme vous le savez, avec notre système d'ouverture automatique, bien entendu, cela ne s'ouvre que pour les personnes habilitées, en revanche, il est toujours possible qu'un véhicule puisse s'engouffrer à la suite d'un véhicule d'un agent, que ce soit au moment de l'ouverture du grand portail d'entrée ou de la barrière, ensuite, puisque les temps pour refermer sont suffisamment importants pour permettre à un véhicule qui suivrait immédiatement celui-ci de passer derrière sans pour autant être habilité. Par ailleurs, bien entendu, ces barrières ne se

referment pas sur le véhicule qui ne serait pas autorisé et ce pour des raisons évidentes de sécurité. Donc nous souhaitions également pouvoir compléter ce dispositif de suivi des véhicules circulant dans notre enceinte en ajoutant ces deux caméras dans la partie du sous-sol de circulation naturelle des véhicules.

Je suis à votre disposition pour toute question. Madame MAMAN ?

**Mme MAMAN, CFDT :** Je voudrais savoir combien de temps la CPAM garde les vidéos de toutes ces caméras.

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

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Concernant la démarche de déclaration en préfecture qui est actuellement en cours, j'aimerais savoir jusqu'à combien de temps peut prendre cette démarche, puisqu'apparemment, on dépend de cela pour pouvoir déclencher la fonctionnalité et l'utilisation du nouveau portail tourniquet. Non ? C'est peut-être quelque chose à part. Si vous pouvez me le préciser ? Combien de temps peut prendre cette démarche en préfecture ? Est-ce que c'est plus d'un mois, moins d'un mois, etc. ?

Autre chose, au niveau de l'impact budget et environnemental, vous indiquez que les prestataires qui ont été choisis utiliseront tout ce qu'il faut. J'aimerais savoir, puisque c'est au pluriel, les prestataires, combien ils sont.

Merci.

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

**M. ROUCHAUD, CFTC :** Déjà, quand j'ai lu la note, je ne savais pas qu'il y avait autant de caméras au niveau de l'enceinte du Cristolien. Je pensais qu'il y en avait quatre, cinq. Là, on parle apparemment de 22, plus celles que vous allez rajouter. Ça fait quand même beaucoup. Est-ce que vous pouvez préciser le protocole en cas d'incident ? Si un incident survient, un vol ou je ne sais quoi et que vous avez besoin de révisionner des images pour avoir des précisions, est-ce que vous pouvez nous préciser le protocole ? Comment ça se passe ?

Il y a une question aussi sur les prestataires. Le prestataire actuel, au niveau de son contrat, les conditions du marché, est-ce qu'il nous lie sur plusieurs années ? Préciser les conditions qui nous lient avec ce prestataire.

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

**M. MARQUES, CGT-FO :** J'ai un peu de mal à comprendre l'utilité des deux caméras que vous voulez installer dans le sous-sol du Cristolien, parce que de ce que je vois sur votre plan, ça couvre l'allée. À partir du moment où on sait que quelqu'un est rentré, il va potentiellement sortir. Concrètement, vous surveillez juste l'allée. Vous surveillerez éventuellement d'autres parties du parking pour savoir où cette voiture pourrait se rendre afin qu'éventuellement, elle soit interceptée par le vigile, etc., je comprendrais. Mais, là, vous surveillez juste l'allée. À partir du moment où on sait quand il rentre et on sait quand il sort, j'avoue que je n'arrive pas à comprendre le principe. Vous ne pouvez plus le voir une fois qu'il est éventuellement rentré dans les couloirs des ascenseurs s'il décide de réaliser une intrusion par là. Il faut m'expliquer, là.

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

Je vais commencer par la question de Monsieur MARQUES. L'objectif, on couvre l'allée, on n'a pas besoin de couvrir tout le parking, c'est de voir où bifurque la voiture si elle bifurque. Est-ce qu'elle tourne tout de suite à droite en venant ? Est-ce qu'elle tourne tout de suite à gauche ? Ça permet quand même au vigile, comme vous le dites, de venir localiser un petit peu la zone où elle va se trouver pour pouvoir, le cas échéant, venir rencontrer la personne qui est rentrée par là. Ça nous semblait suffisant en termes de localisation de véhicule pour pouvoir circonscrire un petit peu la zone de recherche. Je ne sais pas trop comment le dire.

Madame RODRIGUES-MARTINS, sur la durée d'avis, en fait, on n'attend pas l'avis de la préfecture pour pouvoir activer l'ouverture. Ce qu'on avait même envisagé, et une communication devait normalement partir aujourd'hui, c'était d'ouvrir la nouvelle entrée du personnel pendant les vacances à compter du 18. J'étais simplement dans l'attente d'éléments de communication, puisqu'à l'occasion de cette communication, nous allons par ailleurs rappeler au personnel l'importance d'avoir un port visible du badge lorsqu'il circule dans l'enceinte du Cristolien. Je suis en phase de condensation de ces différents éléments de communication, les modalités d'accès avec la nouvelle ouverture du personnel et puis le rappel sur les modalités de sécurité, port du badge. Par ailleurs, nous avons deux sujets qui restent latents, mais qui n'empêchent pas l'ouverture de cette nouvelle entrée du personnel, qui sont la finalisation... Vous avez peut-être vu qu'il y a un petit vide de part et d'autre du portique. Nous attendons – je ne sais pas comment le dire – des plaques de fer, des éléments de clôture complémentaires pour venir fermer ces zones-là. Par ailleurs, la caméra de sécurité, certes, ne sera installée qu'à l'issue de ce délai de l'avis de la préfecture. Il me semble que c'était maximum deux mois. Mais, en général, ils nous répondent très rapidement. Comme je l'ai indiqué en introduction, la zone est déjà partiellement couverte. Cette caméra va simplement permettre de pouvoir couvrir, jusqu'au portique lui-même, le cheminement des salariés qui rentreraient. La zone piétonne qui a été créée est couverte par la caméra qui est à proximité de la zone fumeurs, partiellement, à partir de l'angle. Donc on n'est pas sur une situation d'alerte forte en matière de sécurité.

Combien de prestataires ? En fait, on est encore en cours de finalisation de devis. C'est pour cela qu'on vous avait mis un coût estimatif, qui était notamment basé sur les précédents travaux d'installation de caméras que nous avions réalisés l'an dernier ou il y a deux ans, je ne sais plus. Normalement, c'est le même prestataire qui installe les caméras. Mais, parfois, on a du raccord électrique ou autre qui peut nécessiter l'intervention d'un autre prestataire. C'est non arrêté à ce stade. Et le coût est également estimatif puisque nous n'avons pas encore de devis ferme. Mais c'est la gamme de prix dans laquelle nous devrions nous situer.

Je n'ai pas oublié votre question, Madame MAMAN. Combien de temps on garde les vidéos ? Je n'ai pas la réponse précise. De mémoire, c'est 30 jours. C'est un temps suffisant. L'objectif des caméras vidéo est double. Il est, en instantané, de permettre au vigile d'avoir une visibilité sur l'ensemble du parc. C'est également de pouvoir y recourir – c'était la question de Monsieur ROUCHAUD – en cas d'incident, de pouvoir venir visualiser a posteriori ces enregistrements. S'il y avait une intrusion, cela nous permettrait de pouvoir donner aux forces de police les éléments d'enregistrement des caméras sur le moment suspecté de l'intrusion. Le protocole en cas d'intrusion, c'est la récupération des éléments de sauvegarde de vidéo. Seules quelques personnes sont habilitées à avoir accès à cet enregistrement vidéo. C'est bien entendu les vigiles et quelques représentants de la Direction, par exemple, moi-même. L'objectif de ces vidéos

serait de pouvoir les transmettre aux forces de l'ordre puisque nous ne serons pas amenés à réaliser des investigations nous-mêmes.

Les conditions qui nous lient avec ce prestataire, à ma connaissance, on n'a pas de marché sur le sujet. L'installation des caméras se fait sur la base de devis, nous validons, etc. En revanche, le système de caméra-surveillance supporte un certain nombre de caméras maximum. Donc nous ne pouvons pas surdimensionner les captages vidéo par rapport à la capacité du système. En termes de visibilité, on arrive sur la limite de capacité du système en termes de captage vidéo, ce qui veut dire que si on devait ensuite prévoir des couvertures complémentaires, il faudrait certainement venir modifier plus substantiellement le système de captage vidéo, donc j'imagine disque dur et puissance du système.

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

**M. MARQUES, CGT-FO :** Je suis étonné aussi du nombre de caméras. Vous êtes certains de nous avoir présenté en CSE toute la pose de ces caméras ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Tout à fait.

**M. MARQUES, CGT-FO :** J'ai été effectivement étonné du nombre de caméras. Il y a une chose que j'aimerais savoir. Il y a un triangle à l'intérieur. Il correspond à quoi, en fait ? Cette caméra, c'est laquelle ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** À l'intérieur. Vous êtes sur le plan état projeté ?

**M. MARQUES, CGT-FO :** Oui.

**M. ARNAUD, Direction :** En face du local informatique.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Sur le sous-sol ?

**M. MARQUES, CGT-FO :** Non, ce n'est pas sur le sous-sol.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Au rez-de-chaussée ?

**M. MARQUES, CGT-FO :** C'est le rez-de-chaussée. Il y a un triangle à l'intérieur et je ne voyais pas à quoi ça correspondait. Je ne sais pas si c'est une erreur.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Simplement, en termes d'éléments, on avait été amené – je crois que c'était fin 2023 – à vous représenter l'ajout de caméras à proximité des zones de stockage d'archivage. Vous vous rappelez ? À cette occasion, à chaque fois, on vous remet bien entendu le plan, la visualisation avec des zones couvertes par l'ensemble des caméras.

Le triangle à l'intérieur, c'est l'accès à la salle des serveurs. C'est pour couvrir l'accès à la salle des serveurs, qui est sécurisée.

Après, les zones qui sont représentées sur le plan sont approximatives.

Est-ce qu'il y avait d'autres questions ? Madame PERRIOT LE-FUR ?

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** Donc il y aura des affiches pour informer de la partie filmage, entre guillemets, des agents, voire des intrus. Ça va être installé aussi quelque part au niveau du portillon, sur le côté, les affiches classiques d'information ?

Pour être un peu plus large aussi, il y a des agents qui voient des caméras dans le site où ils sont et qui, pourtant, ne voient pas l'affiche d'information comme quoi ils sont filmés. Ça me pose quand même question. Est-ce qu'il serait possible de faire... et de savoir, d'ailleurs, où sont installées toutes les caméras ? Parce que je pense qu'il y a eu tellement de travaux depuis pas mal de temps qu'on n'a jamais refait de point sur les caméras. Est-ce qu'elles sont bien toujours au même endroit tout le temps ? Je ne suis pas convaincue qu'on ait bien vu tout ça. Et puis est-ce que les conditions de filmage sont bien respectées en termes d'information, s'il vous plaît ? Si on peut avoir un petit point en CSE ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Sur la localisation des caméras, vous l'avez là, en annexe, puisque vous les avez.

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** Des affiches d'information, ça, par contre, je n'ai pas vu. Et puis une information plus générale en CSE sur les caméras. Il y a très peu de sites maintenant sur la caisse, savoir combien il y a de caméras dans chaque site maintenant, qu'on n'ait pas la surprise, peut-être, pour certains, de voir qu'il y a des caméras, des quantités de caméras. Il y a eu beaucoup de travaux faits un petit peu partout. Est-ce que les caméras sont restées ? Est-ce qu'elles ont été enlevées ? Est-ce qu'elles ont été modifiées ? Je ne sais pas.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Je note le point de vigilance sur la question des affiches d'information. Je vous confirme que normalement, il y a des affiches d'information pour que les personnes puissent visualiser qu'il y a des caméras qui sont destinées à assurer la sécurité du site. Je n'ai pas fait le point sur l'ensemble des affiches qui sont posées. Du coup, je demanderai qu'on vérifie cet élément-là.

Avec l'ajout de cette caméra, où on avait prévu de positionner l'affiche ? Je n'ai pas la réponse. Est-ce qu'on avait prévu de la mettre en extérieur, dès l'entrée, sur le portillon, ou est-ce que c'est un peu plus loin sur le bâtiment ? J'avoue que je n'ai pas cette information-là, donc je m'en assurerai.

Je note votre demande, Madame PERRIOT LE-FUR, ce qui permettra de rebalayer un peu ces questions d'information.

Madame RODRIGUES-MARTINS, vous vouliez réagir ?

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Oui, réagir pour renforcer ce que vient de dire Madame PERRIOT LE-FUR et rejoindre sa demande. Effectivement, souvent, on voit dans les établissements ou entreprises qui sont protégées par vidéo-surveillance en externe des panneaux « site protégé par vidéo-surveillance » et on ne le voit pas au niveau du Cristolien, que ce soit au niveau de l'entrée du parking ou de la sortie du parking ou du portillon entrée visiteurs. Ce n'est pas signalé.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Ça peut être dissuasif, du coup. Je prends l'alerte.

**M. MARQUES, CGT-FO :** Ça peut être dissuasif et, surtout, les gens qui sont filmés sont censés être prévenus qu'ils sont filmés.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Oui. Ça, par contre, normalement, on a des affiches en ce sens pour pouvoir prévenir les salariés.

**M. MARQUES, CGT-FO :** Je ne veux pas faire de mauvais esprit, mais il faudrait que vous me les montriez, parce que je ne vois pas où elles sont.

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT** : Elles ne sont pas très visibles.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction** : On s'en assurera.

Monsieur ALLIGIER ?

**M. ALLIGIER, CGT-FO** : Je voudrais avoir une précision. Il me semble que sur le siège, entre autres, on a des zones ERP.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction** : Etablissement Recevant du Public.

**M. ALLIGIER, CGT-FO** : Oui. Apparemment, on doit informer que les personnes sont filmées. Si une personne désire récupérer ces images, de quels moyens elle dispose pour récupérer les images ? Avant, très souvent, on mettait un numéro au téléphone, on appelait, on pouvait dire « de telle heure à telle heure, à telle date, je voudrais récupérer mes images ». Il y avait ce moyen-là. Aujourd'hui, quels sont les moyens ? Première question.

Deuxième question. Est-ce que les caméras sont motorisées avec zoom où on peut modifier l'angle ou elles sont fixes ?

C'est tout.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction** : Pour les caméras motorisées, non, les vigiles ne peuvent pas les manipuler, ce qui fait que quand on veut changer... C'est pour cela que vous avez la représentation de la zone qui est couverte, qui est approximative, mais qui est une zone couverte, puisque cela se fait par réglage de la caméra pour venir ajuster la zone couverte. Donc, non, il n'y a pas de zoom ou de dézoom possible sur ces caméras.

La récupération des images, je prends votre question. J'ai envie de dire, comme elles sont automatiquement détruites au bout de 30 jours, je ne sais pas si nous sommes dans l'obligation de fournir ces images, puisqu'elles ont vocation à être détruites ensuite. Ce n'est pas des images qui sont archivées de facto. Mais je vous propose que je prenne la question et qu'on revienne sur ce point-là aussi.

**M. ALLIGIER, CGT-FO** : Oui, s'il vous plaît, parce qu'il me semble qu'une personne qui vient sur le siège et s'aperçoit qu'elle a été filmée, elle est en droit de récupérer, avant sa sortie, ces images.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction** : Ah oui, instantané, en plus ?

**M. ALLIGIER, CGT-FO** : Oui.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction** : On fera le point sur les obligations en la matière. En tout cas, on n'a jamais eu de demande sur ce sujet-là. Je vous le confirme.

Est-ce qu'il y avait d'autres questions ? Non ? Je vous propose de passer au recueil de vos avis.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT** : Pour la CFDT, effectivement, pour des questions de sécurité, que ce soit pour les agents, que ce soit au niveau de l'intégrité des bâtiments et des locaux, ce sera un avis favorable.

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

**Mme FRAIOUI, CGT-FO** : Pour Force Ouvrière, ce sera aussi un avis favorable.

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

## Point 4 : Déploiement de l'outil WEDA – Avis

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Je vous propose de passer au point suivant concernant le déploiement de l'outil WEDA. Du coup, nous allons accueillir Johana CASTRIQUE pour le présenter.

**Mme CASTRIQUE :** Bonjour à tous.

Pour mémoire, on avait eu l'occasion de discuter des outils utilisés par les centres de santé à l'occasion d'un CSE du mois de juillet, puisqu'on utilisait Clinidoc. Clinidoc nous avait fait savoir qu'il ne mettrait plus à jour cet outil, posant des problématiques à la fois de sécurisation des données et d'accessibilité de l'outil par les professionnels de santé. C'est en ce sens qu'il a fallu qu'on benchmarke, qu'on fasse un parangonnage auprès de plusieurs prestataires pour identifier un nouvel outil.

C'est en ce sens qu'on a déployé l'outil Desmos, qui avait fait l'objet d'une présentation en juillet 2022. Desmos nous avait indiqué qu'il pouvait nous offrir un outil utilisable à la fois par le dentaire, mais aussi par les médicaux et paramédicaux, sauf qu'en déployant l'outil, on s'est rendu compte que si, effectivement, cela peut être utilisé par l'ensemble des professionnels de santé, cet outil est davantage adapté aux chirurgiens dentistes, posant un certain nombre de sujets pour les professionnels médicaux et paramédicaux, notamment sur la prescription, puisque l'outil Desmos n'est pas directement arrimé à Vidal, le Vidal qui permet d'identifier les molécules de prescription pour sécuriser les ordonnances. Nous avons rencontré un deuxième sujet, c'est que le format utilisé par Clinidoc pour archiver les dossiers, finalement, Desmos ne parvenait pas à les récupérer pour les injecter. On avait donc une deuxième problématique qui était la capacité de nos professionnels de santé d'accéder à l'historique des dossiers patients.

Donc, ça, c'est pour le contexte.

On a donc commencé à réfléchir assez rapidement pour essayer de trouver un outil qui était adapté, mais le marché propose très peu d'outils adaptés aux centres de santé pluriprofessionnels. On s'est rapproché d'un certain nombre de centres de santé, notamment de ceux de la Croix-Rouge qui utilisent Desmos, pour voir quelles solutions ils avaient déployées. Ils ont déployé l'outil WEDA.

Qu'est-ce que c'est, WEDA ? C'est ce qu'on appelle une API. Une API, c'est une interface qui va piocher dans l'outil Desmos et qui permet aux professionnels de santé d'avoir une interface adaptée à leurs outils. Dans la mesure où il est arrimé, il est rattaché à Desmos, il fait le lien avec Desmos et tout le reste des fonctionnalités de Desmos sur la facturation, etc. demeure.

Par exemple, si je donne un exemple concret, un médecin n'aura plus à faire de prescription via Desmos. Il va ouvrir WEDA, qui est directement lié au Vidal. Par exemple, s'il veut prescrire le doliprane, il va rechercher la molécule dans Vidal, ça va s'incrémenter dans WEDA. Et WEDA va ensuite le mettre dans Desmos pour qu'ensuite, sur le front, on puisse faire la facturation. Il y a aussi le volet facturation pour les consultations.

Donc voilà l'outil de façon précise, sachant que c'était une demande des professionnels de santé, notamment à Choisy, centre dans lequel il y a beaucoup de médicaux et de paramédicaux, plus qu'à Saint-Maur, parce que Saint-Maur, 90 % de son activité relève du dentaire.

Sur la façon dont on envisage l'accompagnement à l'outil, il y a déjà eu une présentation auprès des agents de Choisy parce qu'on voulait s'assurer que cet outil correspondait à leurs attentes, ce qui était le cas. Il y a eu une discussion qui a été entamée aussi pour présenter l'outil auprès des agents de Saint-Maur. A Saint-Maur, c'est un gynéco, une infirmière et un cardiologue qui ont très peu de vacations. Sur l'accompagnement, ce qu'il est prévu de faire, c'est qu'il va y avoir un premier élément qui est un accompagnement à distance de la solution WEDA sur le dossier patient. Donc ce sera une présentation généraliste de l'outil. Ensuite, il y aura une présentation en présentiel, à raison de deux journées, en amont du déploiement et le jour du déploiement, et ensuite, deux journées d'accompagnement après le déploiement pour s'assurer que les professionnels de santé s'approprient bien l'outil. Dans le même temps, on suivra bien la montée en charge avec la mise en place de FAQ, l'analyse des questions-réponses liées aux anomalies qui auraient pu être remontées.

Et il y a le deuxième sujet, puisqu'en présentation, je vous avais dit qu'il y avait un premier sujet sur la prescription et il y a un deuxième sujet cette fois-ci sur la récupération des données. C'est un sujet qui est pris en compte avec possiblement une récupération des données estimative d'ici trois mois. Mais j'insiste sur le fait que c'est une estimation, qu'on est sur quelque chose de très technique, donc il faut aussi s'assurer que les dossiers qui sont montés dans WEDA soient bien corrects et qu'il n'y ait pas de mauvais dossier associé à un mauvais patient.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Je me permets juste d'indiquer que ce délai de trois mois est un peu supérieur à celui qui est évoqué dans la note calendrier, parce qu'en fait, postérieurement à l'envoi de la note, nous avons continué à avoir des réunions avec les prestataires qui sont venus préciser un certain nombre de choses, notamment cette question de transfert de données.

**Mme CASTRIQUE :** Sur les rétroplannings, il y a une présentation aujourd'hui. Donc le Quersi, on en avait déjà parlé, mais je pense qu'à d'autres occasions, vous en aviez déjà discuté, qui permet de sécuriser et s'assurer que l'outil répond bien aux enjeux RGPD, ce qui est extrêmement important dans la mesure où on touche un dossier patient. À compter de mi-février, on débutera les dispositifs de formation et de récupération des données pour un déploiement de WEDA.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci. Est-ce que vous avez des questions ? Monsieur ROUCHAUD ?

**M. ROUCHAUD, CFTC :** Merci, Madame CASTRIQUE, pour vos précisions. Vous ne l'avez pas indiqué, mais le personnel des CMS connaît aussi de grosses difficultés de fonctionnement avec Desmos. Ça bugge, ça ne fonctionne pas toujours. Pourquoi ne pas avoir changé carrément de logiciel ? L'impression qu'on a, c'est qu'on met une rustine sur un pneu, mais on ne change pas le pneu. On met WEDA qui va venir accompagner, renforcer Desmos. Quand on connaît le nombre de bugs que le personnel a connus avec Desmos, et on sait très bien que beaucoup se plaignent de Desmos, on ne comprend pas pourquoi vous n'avez pas changé carrément le logiciel. On n'a aucune garantie que Desmos fonctionne mieux avec WEDA. L'avenir nous le dira, mais ce n'est pas garanti. Donc c'est une question qui me vient à l'esprit.

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

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Je vais rebondir en rejoignant ce que vient de dire Monsieur ROUCHAUD. Ça faisait partie de mes interrogations. Quand on va sur internet pour découvrir le logiciel, on a une démonstration. On a accès à une démo. On a vraiment la présentation de toutes les fonctionnalités dans le détail, un petit peu plus, effectivement, technique que la note. On voit effectivement que le logiciel, outre être un API, un logiciel d'interface, c'est un logiciel aussi tout à fait complet, avec un accès direct, avec des identifiants, des mots de passe. Ce logiciel, pour la gestion des dossiers patients, est très complet puisqu'il peut prendre en charge la consultation, la prise de rendez-vous, les prescriptions via, effectivement, l'aide à la prescription avec Vidal. Il gère aussi la coordination et différentes collaborations d'échanges de dossiers. Il fait de la facturation des patients. Il a aussi le retour de NOEMIE qui est prévu pour les mutuelles. Il fait le dossier partagé. Il fait tellement de choses que je rejoins effectivement l'interrogation de Monsieur ROUCHAUD. Pourquoi ne prendre qu'un petit morceau de WEDA et ne pas utiliser complètement ce logiciel qui est très complet puisqu'il permet la télétransmission de tout ce que je viens d'énumérer. A court, moyen, voire à long terme, est-ce que c'est votre objectif ou pas ? Quel est l'intérêt de la caisse ? Pour l'instant, s'il n'y a pas eu de test, je vois l'intérêt, il faut bien voir et mesurer l'articulation de Desmos et WEDA. Mais si WEDA est beaucoup plus performant, quel est l'intérêt de la caisse de garder Desmos qui pose tellement de problèmes ? Ça, c'est ma première remarque et questionnement.

Je vais reprendre le fil de mes interrogations. Autre question. Au niveau de la récupération de l'historique, ça se passe en trois temps, un premier lot, un deuxième lot, un troisième lot. Concernant le deuxième lot, la reprise des données issues de Clinidoc, partielle, donc sans les pièces jointes, l'historique remontera jusqu'à quand ? Même s'il n'y a pas les pièces jointes, est-ce que c'est une reprise depuis 2011 ou pas ?

Ensuite, concernant le contrat d'engagement, sur combien de temps vous vous êtes engagés avec WEDA sur ce contrat-là ? Du fait de la reprise des CMS par l'UGECAIF, la question se pose. Si, après le contrat d'engagement, l'UGECAIF ne veut pas le reprendre, qu'est-ce qui se passe ?

Ensuite, concernant le blocage des connexions à distance, je n'ai peut-être pas tout compris au niveau de ma culture personnelle. Ça veut dire quoi ? Ça veut dire que si WEDA détecte une connexion à distance qui serait frauduleuse, il peut la bloquer automatiquement ? Est-ce que c'est ça ou c'est autre chose ?

Ensuite, autre question, au niveau du suivi des remontées, vous indiquez qu'il y aura l'alimentation d'une FAQ. Qui sera en charge d'alimenter cette FAQ et comment sera-t-elle accessible ?

Concernant l'impact budgétaire, le coût financier pour la CPAM, quid de la facturation annuelle ? Puisqu'après le démarrage, il restera à charge de la CPAM 9 480 euros annuels de la connexion, plus l'étendue de la consultation module Vidal à 3 168 euros. Ça fait donc 12 648 euros de facturation annuelle. C'est quand même un coût élevé. Pareil, quid de cette facturation par rapport au contrat d'engagement ? Sur combien de temps vous allez payer ça ? Ou alors, effectivement est-ce que l'UGECAIF reprendra tout cette dépense ?

Concernant le quersi qui sera rédigé sous peu, après le CSE, il me semble que c'est un document qui doit être présenté en CSE ou pas. Est-ce qu'on peut me le confirmer ? Je me pose la question.

Le déploiement de WEDA sera effectif à quelle date exactement ? Vous dites que vous planifiez ça, au niveau du calendrier, mi-février, mais mi-février, on y est déjà. Est-ce qu'il y a une date plus précise, s'il vous plaît ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci. Madame PERRIOT LE-FUR, d'autres questions ?

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** En complément, effectivement, la partie et le lien avec l'UGECAM se posent, comme l'a dit Madame RODRIGUES-MARTINS. C'est assez étonnant qu'on paie aujourd'hui un prix exorbitant alors que cela fait plusieurs mois qu'on vous dit que cela ne fonctionne pas et que Desmos est resté quand même en ne donnant pas satisfaction, c'est le moins qu'on puisse dire, et en créant, en plus, un stress très important auprès des agents et des professionnels de santé.

Je suis un petit peu inquiète sur la notion du respect du RGPD, parce que quand on met qu'il s'engage à déployer un dispositif de gestion des traces et des incidents, c'est quoi « s'engage à déployer » ? C'est tout de suite, maintenant ? On est sur un truc qui doit être tout de suite mis à plat, notamment en termes d'utilisation de données à caractère personnel, quand on sait que l'historique est accessible de manière illimitée, etc. Si cela n'existe pas, c'est un petit peu ennuyeux.

Cela veut dire aussi qu'il va y avoir des habilitations spécifiques, du coup, peut-être, aussi, parce que tout ce qui est historique, tout ce qui est le dispositif de gestion des traces et des incidents, de fait, c'est une habilitation qui sera faite. C'est qui qui va suivre cela ? Le responsable ou le secrétariat ? Je ne sais pas à quel niveau on regarde tout cela et comment les incidents vont être hiérarchisés, entre guillemets.

Effectivement, il y avait les consultations et saisies, parce que le registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte de l'utilisateur, donc les agents seront bien informés de cette possibilité d'enregistrement de toutes les consultations, saisies, etc., pour une durée de 30 jours. Ce sera bien clair, parce que cela fait partie des choses qui doivent être très claires par rapport aux agents quant à la possibilité de regarder ce qu'ils font et ce qu'ils vont faire.

Desmos et WEDA, quand on parle de centralisation et de partage des informations médicales, on est par CMS ou on est sur les deux CMS ? Il y a peut-être des personnes qui vont à Saint-Maur ou Choisy en fonction des médecins, des disponibilités des uns et des autres.

Quand on met aussi, juste pour information, l'accès centralisé et sécurisé aux Dossiers Médicaux Electroniques, DME, on a aussi le lien avec l'espace santé du patient, etc. Tout va aller directement s'incrémenter dans l'espace santé, si le patient en a un, s'il en a ouvert un. L'espace santé, est-ce que cela va en direct ou pas ?

Ce sera tout pour le moment.

**M. ROUCHAUD, CFTC :** Une question complémentaire. Dans ce projet, est-ce que vous avez anticipé la reprise des CMS par l'UGECAM ? Parce que c'est un petit bouleversement dans les

conditions de travail. Et l'UGECAM aura peut-être une autre lecture. Si tout change, ce sera finalement beaucoup de bruit pour rien. Donc c'est la question qu'on pose.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci. Monsieur Marques ?

**M. MARQUES, CGT-FO :** J'ai une question concernant la récupération des données. Dans votre présentation, vous avez parlé de conformité des dossiers. Je vois qu'il y a plusieurs récupérations de données de plusieurs applicatifs. Je me demandais comment cela s'articulait. Vous avez utilisé le terme de bon dossier. J'aimerais savoir ce que cela veut dire. Est-ce qu'il y a des dossiers qui seraient mauvais, où il manquerait des choses, WEDA ne pourrait pas aller dessus ? Qu'est-ce que cela implique comme travail et de la part de qui, pour que tout cela soit mis à plat correctement ?

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

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** En listant mes questions, j'en ai loupé une. C'est concernant l'accompagnement local en termes de formation. Il est dit qu'il y aura deux étapes à distance et en présentiel. Pour la notion d'accompagnement à distance, ce sera proposé par WEDA. Sous quel format ? Est-ce que ce sera des webinaires ? Est-ce que ce sera autrement ? Et si c'est bien le cas, sur quelle période ces webinaires ou cette solution à distance ? Est-ce que c'est par demi-journée, une heure par ci, deux heures par là ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Puisque vous êtes plusieurs à avoir eu des questionnements autour de cela, peut-être se redonner quelques éléments d'éclairage sur le contexte de cette décision et notamment le contexte de futurs transferts des CMS à l'UGECAM, qui est important. Dans le cadre de la préparation de ce transfert, nous travaillons en étroite association avec l'UGECAM, mais également avec la CNAM, pour avoir des éléments de projection. Aujourd'hui, sur le marché, il n'y a pas d'outil parfait qui couvre la polyvalence des centres de santé. Il n'y a pas d'outil parfait à ce stade, parce qu'il y avait un outil, c'était Desmos. Nous, on a fait remonter un certain nombre d'alertes. Il y a d'autres concurrents qui commencent à développer des nouvelles solutions. Desmos, d'ailleurs, même va changer de solution, etc. Donc on est sur quelque chose qui est en cours de bâtissage. Cette capacité de polyvalence des logiciels dans la prise en charge des centres de santé, incluant le dentaire, le médical, etc., diverses spécialités, n'est pas complètement stabilisée, ce qui fait que, du coup, l'UGECAM n'a pas non plus de vision sur leur outillage cible là-dessus. Et on imagine qu'ils vont prendre aussi un petit peu le temps de laisser se stabiliser un petit peu cet environnement, d'avoir des retours sur les produits qui se mettent en place, etc., avant de décider d'une cible.

Nous, notre souci, effectivement, on rencontrait des difficultés sur la partie médicale de Desmos, que vous avez relayées à différentes occasions et que les médecins relayaient. En revanche, peut-être, quand même, se redire, Johana l'avait rappelé en introduction, que la partie dentaire, elle, passée la première phase de mise en place qui avait nécessité des petits réglages, mais c'est normal, fonctionne bien. Elle est stable. Elle donne satisfaction. Donc notre souhait était de pouvoir régler les problèmes qui étaient rencontrés, en tout cas, venir autant que possible les limiter, sans pour autant venir bouleverser des choses qui fonctionnaient bien par ailleurs. C'est la raison pour laquelle nous nous sommes orientés vers la solution WEDA, qui n'aurait vocation qu'à couvrir que la partie médicale, venir se calquer sur Desmos, ce qui permet notamment aux dentistes de ne pas changer d'outil à ce stade. Un changement d'outil, c'est

toujours quelque chose qui est très impactant dans le quotidien de l'activité. Il faut se réadapter, retrouver ses réflexes, etc. Ce n'est pas quelque chose de neutre. Nous, on ne souhaite le faire que lorsqu'il y a un véritable bénéfice ou un vrai besoin à ce changement.

Par ailleurs, la cible, in fine, qui ne sera peut-être connue que dans deux ans, peut-être après le transfert des centres, n'est pas arrêtée à ce jour. Changer pour changer, puis rechanger derrière, cela ne nous semble pas être une solution.

C'est la raison pour laquelle, par rapport à vos questions, nous nous sommes orientés vers une solution qui soit un plaquage partiel sur la solution Desmos existante, avec, à notre sens, des éléments d'amélioration notables sur l'ergonomie des interfaces et l'aide à la prescription.

On a d'ailleurs pris le soin, parce qu'on n'avait pas envie de rejouer deux fois le même scénario, d'associer les médecins, en amont, à cette orientation pour qu'ils puissent eux-mêmes valider le caractère adapté de l'outil, en ayant une démonstration, etc. Donc c'est quelque chose qu'on a fait. Après, je ne sais plus qui le disait, mais on a aussi le retour de la Croix-Rouge qui utilisait cet outil et qui en était satisfaite.

Mais on ne sait pas de quoi sera fait le quotidien. Très certainement, il y aura des petits réglages à affiner, des petites choses qui ne seront pas parfaites, etc. On l'imagine bien. Mais cela nous semble à ce jour être la meilleure solution pour pouvoir résoudre au plus vite les éléments de remontée et d'alerte des médecins, sans pour autant venir bouleverser de manière trop importante toute l'activité des centres.

C'est une décision que nous avons prise conjointement avec l'UGECAM puisque, derrière, nous nous orientons, avec l'UGECAM, vers le fait que les centres de santé puissent être transférés avec cette solution logicielle, sans avoir, au moment du transfert, un nouveau changement de logiciel. Cela ne veut pas dire, comme je le disais tout à l'heure, qu'il n'y aura pas, peut-être, plus tard, une autre cible qui sera définie, etc. Mais, en tout cas, cela ne nous semblait pas opportun, à quelques mois d'intervalle, de venir rechanger encore une fois la solution.

Voilà sur les éléments un petit peu de contexte qui, à mon sens, répondent à plusieurs de vos questions.

Peut-être que je vais laisser Johana reprendre sur les autres nombreuses questions.

**Mme CASTRIQUE :** Oui, des questions que je pourrai regrouper en plusieurs thématiques. Il y avait une thématique portant sur la récupération des données, une thématique concernant le respect du RGPD.

Sur la récupération des dossiers, tout à l'heure, j'ai dit « bon dossier ». En fait, il s'agit juste de s'assurer, par exemple, vous, Monsieur MARQUES, si vous allez au CMS, que vos résultats bio, vos consultations ne soient pas intégrés, par exemple, dans mon dossier et que, à l'inverse, mes résultats ne soient pas dans le dossier d'un autre patient. C'est pour cela qu'avec le service informatique, il a été décidé de procéder par étape et de faire, avec quelques dossiers au début, des gros dossiers. Ensuite, il s'agira de superviser et de s'assurer que dans ces dossiers-là, par sondage, il n'y ait pas d'anomalie, donc de mauvais résultats bio dans le mauvais dossier patient. C'est vraiment dans ce sens-là que je voulais le dire.

Ensuite, sur le RGPD, concernant le quersi, en amont du déploiement de l'outil, cela s'est fait aussi en concertation avec la direction comptable et financière, donc en charge de la MSSI et

de s'assurer que le RGPD est bien respecté. Vous avez raison en soulignant que la formulation de la note porte à confusion, mais ce qu'il faut comprendre, c'est que d'ores et déjà, cet outil permet de tracer les connexions, etc., c'est déjà le cas, sans quoi, finalement, le DCF n'aurait pas autorisé le déploiement de cet outil.

Ensuite, sur la formalisation, comment cela se passe ? A chaque connexion, l'utilisateur laisse une trace. On voit l'heure à laquelle il s'est connecté. C'est à la demande. Si, toutefois, on voulait s'assurer qu'il n'y a pas eu de connexion par une mauvaise personne ou frauduleuse, il s'agit de faire la demande auprès du prestataire qui, lui, a accès aux journaux de traces.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Peut-être se dire qu'en fait, on avait deux points de vigilance essentiels sur ce qu'ersi, parce que c'était les mêmes qu'on avait rencontrés avec Desmos. C'est cet accès aux journaux de connexion et c'est l'autre thématique, que quelqu'un a évoquée, sur le blocage des adresses IP extérieures. C'est un outil du marché et, souvent, ces outils du marché proposent des solutions d'accessibilité par internet, etc. Et, nous, on ne souhaitait pas cela. On ne souhaite pas qu'il puisse y avoir un tiers qui vienne se connecter à l'outil, pour limiter les risques d'intrusion. Cela avait déjà fait l'objet d'éléments de modification qu'on avait demandés à Desmos parce que c'était le même type de fonctionnement. Là, on a bien eu l'assurance de la part de l'outil WEDA sur le fait que l'accès aux adresses IP non référencées, donc en dehors de nous, les personnes habilitées, ne serait pas possible. C'est les deux thématiques de vigilance principales que nous avons au moment du qu'ersi et qui, à ce jour, sont levées pour nous. Il devait être signé là. Je ne sais plus s'il l'est. Mais, en tout cas, il était OK sur le fond. Je ne sais pas s'il a été formellement signé.

Et, non, il n'a pas besoin de faire l'objet d'une présentation en CSE. En revanche, c'est des éléments d'éclairage qu'on intègre dans la note pour vous donner toutes les informations quant à la sécurité des données. Mais le document, en tant que tel, ne fait pas l'objet d'une présentation.

Une réaction, Madame PERRIOT LE-FUR ?

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** Désolée, mais on a un centre de santé qui est quand même un petit peu... Bon, bref, il faut le suivre un petit peu. Et, justement, quand vous dites que la demande du traçage sera faite en cas de besoin, elle va être justifiée, cette demande de traçage. Il ne peut pas y avoir tous les quinze jours quelqu'un d'habilité qui demanderait le traçage de ce que font les agents de façon régulière, etc. Il faut qu'il y ait quand même une petite amorce de quelque chose. Ce n'est pas un suivi d'activité. On est bien d'accord ? Ou de voir comment les gens travaillent.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Non, ce n'est pas du tout ça. D'ailleurs, pour vous donner une illustration, sur Desmos, on n'a fait qu'une seule demande de trace et c'était à titre de test pour valider le fait qu'on l'avait bien dans les délais qui étaient prévus, etc. Ces demandes de trace, qui sont d'ailleurs présentées, après, de manière très énigmatique, c'est pour suivre quelles sont les personnes qui se sont connectées sur l'outil et pouvoir identifier des intrus, etc. Par exemple, en cas de signalisation d'une suspicion de fuite de données par un assuré qui s'étonne, cela nous permet de venir demander – je ne sais plus comment ça se présente, si ça se présente sous forme d'adresse IP, il me semble – quelles sont les adresses IP, les heures de connexion, les dates de connexion sur la période qui est ciblée. On est véritablement sur cette utilisation-là, qui est nécessaire, parce qu'on doit apporter cette garantie-là.

**Mme CASTRIQUE :** C'est la DPO qui doit apporter ces éléments-là en cas de problématique.

Ensuite, vous avez posé des questions sur le partage des informations médicales. En fait, c'est vrai que je ne l'ai pas détaillé, mais chaque agent dispose de son identifiant et de son mot de passe. Si un professionnel de santé devait être amené à travailler sur deux centres, finalement, c'est rattaché à son identifiant. En revanche, il faut bien comprendre que les deux centres de santé sont à part l'un de l'autre, ce qui signifie que le manager de Choisy verra l'activité de son centre, le chiffre d'affaires, le nombre d'actes, etc. pour piloter et, de la même façon, le responsable de Saint-Maur verra tout ce qui relève de l'activité de son centre à lui. Le dossier individuel patient est embarqué par la connexion du professionnel de santé. Ensuite, chaque responsable de centre a de la visibilité sur l'activité de son propre centre.

Ensuite, sur l'arrimage à Mon espace santé, en fait, c'est Desmos. Comme je le disais en introduction, WEDA n'est qu'une API qui fait un lien avec Desmos. En revanche, Desmos est bien arrimé à Mon espace santé. Pour autant, aujourd'hui, les pare-feux qui sont mis en place par l'assurance maladie, on a une exigence de sécurisation extrêmement élevée. Aujourd'hui, la sécurisation telle qu'elle existe dans l'assurance maladie ne permet pas d'alimenter les dossiers Mon espace santé. Donc c'est des choses que l'on a remontées à la CNAM, puisqu'on marche un peu sur la tête, pour essayer de voir si on peut trouver des solutions de contournement. Aujourd'hui, ce n'est pas possible.

Ensuite, Madame RODRIGUES-MARTINS, vous nous posez des questions sur les modalités d'accompagnement, notamment sur l'alimentation de la FAQ, et comment ça allait se passer. Finalement, il y a deux modalités. Il y a WEDA qui nous répond. Par exemple, si on a une question, on la transmet via leur centre d'appui. Dans ce cadre-là, ils répondent à nos questions. Ce que l'on souhaite, c'est centraliser l'ensemble des questions et réponses. Au sein des centres, on mettra un fichier Excel avec la question et la réponse de façon à ce que tout le monde puisse y avoir accès.

Sur les modalités de formation à distance, ce sera à la demande, c'est-à-dire que c'est nous qui discuterons avec le prestataire pour essayer d'envisager les modalités les plus adaptées en lien avec les professionnels de santé.

La reprise de l'historique depuis 2011. L'objectif est de récupérer l'ensemble des données, même jusqu'à 2011. Mais comme le disait Céline CASADO-BOLIVAR en introduction, il s'agit de quelque chose d'extrêmement technique. Comme je le disais, Clinidoc a utilisé des formats très spécifiques et on n'a pas la garantie d'y arriver.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Tout ça, c'est lié au fait que le dispositif Clinidoc était plus obsolète, il n'était plus sur des formats qui étaient utilisés, plus maintenu, etc. De facto, là où Desmos a échoué sur une série de données, dans tous les cas, WEDA ne pourra pas faire de miracle. Pour autant, ces données continuent à être accessibles sur un serveur archivé que nous avons mis à disposition des praticiens. Dans le cadre de la bascule, nous souhaitions quand même, pour faciliter leur accès et la fluidité de la consultation de ces données, tenter, avec WEDA, de réintégrer ces données dans la base. On pense qu'une reprise partielle est possible. En revanche, quel est ce niveau de partiel et qu'est-ce que cela couvrira au final ? On n'est pas du tout certain que ce soit quelque chose de complet. On est quand même sur une base qui était datée et plus supportée aujourd'hui par les nouvelles technologies.

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

**M. ARNAUD, Direction :** Oui, il y avait une question sur la durée de l'engagement.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** En fait, c'est un engagement annuel. C'est un contrat annuel.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Reconductit tacitement ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Reconductit tacitement ou à dénoncer à 6mois

Du coup, ça laisse la latitude de pouvoir évoluer vers une autre solution. Encore une fois, nous, ce n'est pas ce qu'on souhaite à court terme, multiplier les changements d'outil. Mais, derrière, l'UGECA sera libre de pouvoir, s'il le souhaite, dans un second temps, déployer une autre solution qui serait validée au niveau national. En tout cas, aujourd'hui, je le redis, cette modification de solution n'interviendra pas au moment de la bascule des centres à l'UGECA. C'était un point que nous souhaitions véritablement caler avec eux.

Est-ce qu'on a répondu à vos questions ? Est-ce que vous en aviez d'autres ? Plus de question ? Je propose de passer au recueil de vos avis. Madame RODRIGUES-MARTINS ?

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Je rebalaye les questions que j'ai posées. Je crois qu'on n'a pas répondu, à moins que je n'aie pas été attentive suite à ma prise de note. Concernant les différentes étapes de récupération pour le lot 2, concernant les données Clinidoc sans les PJ, l'historique de récupération remonte jusqu'à quand ? Vous allez aller jusqu'à quand ? Depuis 2011 ou pas ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Potentiellement, on va essayer de tout récupérer, mais ce que je vous disais, c'est que c'est une récupération qui sera partielle. Le critère n'est pas tant la date que la nature de la pièce jointe et de la donnée. Comme WEDA, on a certaines extractions de données qui, par leur nature, ne pouvaient pas être rattachées au dossier de l'assuré. On sera, c'est ce que rappelait Johana CASTRIQUE, très vigilants, parce qu'il ne s'agit pas, dans le cadre de ces récupérations, injections de données, de venir créer de la confusion en mélangeant des informations d'un dossier sur un autre. C'est ça, le risque. Quand vous êtes sur de la donnée qui n'est pas stable et datée, cela veut dire qu'elle a des ancrages qui sont parfois incertains. C'est ce dont on s'assurera avec le processus de test préalable à toute injection de masse.

Madame PERRIOT LE-FUR ?

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** Juste sur la partie budgétaire, dans la mesure où il s'agit aussi de préparer le centre de santé au transfert vers l'UGECA, il n'y a pas eu d'aide de la CNAM et tout ça. Tout est à votre charge. Il n'y a pas eu de possibilité d'avoir quand même un partage.

**Mme CASTRIQUE :** En fait, on a un groupe de travail hebdomadaire avec la CNAM avec lequel on discute. Mais, de façon tout à fait honnête, aujourd'hui, on n'a pas d'orientation spécifique de leur part.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** À ce stade, non, cela ne fait pas l'objet d'une dotation particulière du national. Ce sont des dépenses qui sont portées par le centre.

C'est des choses qu'on porte. Cela n'exclut pas qu'on ne puisse pas en bénéficier ensuite. En fait, nous, ce qu'on ne veut pas, c'est attendre une décision de financement, etc. Cela nous semble important de prendre cette décision maintenant pour résoudre le problème. En revanche, le projet de redressement du centre dans le cadre du transfert fait l'objet d'échanges réguliers,

de points réguliers avec l'UGECA, avec la CNAM. Potentiellement, nous sommes habilités à pouvoir demander des compléments de financement sur l'ensemble des sujets au fil de l'eau. Du coup, cette bascule-là a fait l'objet d'une validation par l'UGECA et aussi de la CNAM.

Est-ce qu'on a fait le tour de vos questions ? Je vous propose de passer au recueil de vos avis.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Pour la CFDT, force est de constater que Desmos ne fonctionne pas bien et qu'il y a eu plusieurs alertes. Bien que la solution proposée aujourd'hui arrive tard, cela semble être quelque chose qui va soulager tout le monde. Donc ce sera un avis favorable.

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

Pour la CFTC ?

**M. SEREMES, CFTC :** Pour la CFTC, si cet outil semble résoudre certaines problématiques rencontrées avec Desmos, nous restons convaincus que le changement de logiciel aurait été la meilleure solution. Donc, pour nous, ce sera un avis défavorable.

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

Pour FO ?

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** L'outil WEDA est une interface qui facilite la gestion des dossiers médicaux partagés. Pour Force Ouvrière, c'est un avis favorable.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci. Nous avons donc un avis favorable à la majorité.

## **Point 5 : Déploiement du nouvel outil national de gestion et de supervision des appels ODIGO PINK SODA au sein de la caisse – Avis**

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Je vous propose de passer au point suivant, toujours avec Johana CASTRIQUE, concernant le déploiement d'ODIGO PINK SODA, nouvelle version de l'outil.

**Mme CASTRIQUE :** Ce que je vous propose, c'est que je vais vous faire une présentation de cinq minutes et on va vous présenter une vidéo d'à peu près cinq minutes aussi.

Dans les éléments de contexte, la plateforme de service utilise un outil ODIGO qui fait l'objet d'un marché national. Conformément aux règles du Code de la commande publique, il s'agit de remettre en concurrence les prestataires. C'est dans ce cadre-là que la CNAM a fait un nouvel appel d'offres pour désigner le prestataire qui proposera l'outil de pilotage des plateformes d'appels entrants et sortants. C'est en ce sens qu'il y a eu un appel d'offres, comme je vous le disais, et que le nouveau marché a été attribué au même prestataire qu'auparavant, à savoir ODIGO.

Donc, en fait, on a toujours le même prestataire mais, malgré tout, il y a un certain nombre d'évolutions. C'est en ce sens qu'on vous présente cette note aujourd'hui.

Dans le nouveau marché, les outils évoluent, mais j'insiste sur le fait que c'est dans la continuité de ce qui existait auparavant. Il n'y a pas de changement radical d'interface. Il n'y a pas de changement radical sur les statistiques. C'est vraiment une continuité dans la mesure où il s'agit toujours du même prestataire.

Notamment, ce qu'on appelle l'outil de planification Injixo sera remplacé par un autre outil qui s'appelle Verint. C'est un outil qui permet de positionner les agents sur chacune des activités du service, donc le téléphone, middle office, EPTICA, etc.

Ensuite, l'outil d'analyse de la qualité de la réponse, qui s'appelait Hubicus, va être remplacé par l'outil Verint. Il s'agit de la grille d'analyse de supervision des appels entrants et sortants, qui permet de mesurer si les paliers de sécurité sont respectés, qui permet de voir s'il y a le traçage MEDIALOG, etc. Là aussi, il n'y a aucun changement par rapport à ce qui se passait auparavant.

La supervision des appels, qui s'appelait ODIGO 5.3, sera remplacée par un outil au doux nom d'ODIGO PINK SODA. Là, c'est ce qui est utilisé par les superviseurs. Il s'agit de la console de pilotage des flux. Là aussi, il n'y a pas de changement. C'est ce qui permet aux superviseurs de voir le temps moyen de communication, le taux de décroché total et par file, donc le taux de décroché sur la file PEAS, le taux de décroché sur les frais de santé, etc.

Tout ce qui concerne l'outil d'enregistrement des appels, donc Qliksense et Record... Non, ce n'est pas l'enregistrement. Ça, c'est l'outil de recueil de statistiques, ce qui permet d'extraire l'ensemble des statistiques pour procéder aux analyses à froid. Là aussi, il n'y a pas de changement spécifique. Ce sera la même chose. L'outil Record, qui permet d'enregistrer les appels, là aussi, il n'y aura pas de changement non plus. Vous savez, l'outil Record permet aux agents d'enregistrer les appels en cas d'incivilité. Et puis cela permet aussi d'enregistrer les appels par les superviseurs pour pouvoir faire les supervisions et accompagner les agents dans les restitutions des écoutes.

Donc il y a très peu de changements. Malgré tout, il y a quelques petits changements, à la marge.

Le premier changement, c'est que finalement, l'agent pourra voir, via un centre de notification, quand le superviseur le change d'activité ou le change de compétences. Donc, typiquement, un agent qui sera positionné sur la plateforme d'appel entrant, notre PFS, qui sera positionné sur du LN6, donc jusqu'à tous les socles, potentiellement, pourra être repositionné jusqu'au socle 4, jusqu'au LN4, donc frais de santé, l'agent sera informé de cela. Mais on vous le montrera.

Il y aura un tchat qui sera possible entre agents, là où, auparavant, il n'y avait qu'un tchat entre agent et manager.

Il sera possible d'avoir un bouton de déconnexion forcée en cas de blocage de bandeau. De façon très à la marge, il peut arriver qu'il y ait des dysfonctionnements et que les agents ne puissent pas prendre d'appel. Dans ce cadre-là, nos managers étaient obligés de remonter au national pour que le national débloque la situation de l'agent pour qu'il puisse reprendre des appels. Là, maintenant, ce sera possible au niveau local de pouvoir faire ce déblocage.

Voilà sur les petits changements qui sont envisagés.

L'ergonomie de l'outil sera à peu près similaire.

Sur le calendrier de déploiement, on est tenu par le calendrier de la CNAM, qui envisage un déploiement par vague, en fonction des régions. La région Ile-de-France, dont fait partie la CPAM du Val-de-Marne, devra déployer l'outil à compter du 4 mars 2025. Sachant qu'aujourd'hui, la PFS et l'accueil physique qui utilisent l'outil ODIGO, ce seront ces deux services-là qui basculeront sur la nouvelle version d'ODIGO à compter de cette date.

Vous avez les modalités de bascule, c'est le point 2.C, qui rebalaye finalement toute l'ingénierie de projet.

En point 3, vous avez les agents concernés. Je viens de vous le dire, il va y avoir les agents de la PFS et de l'accueil physique qui l'utilisent. Mais, dans la mesure où cet outil permet de faire des supervisions d'appel sortant, potentiellement, cet outil pourrait être utilisé par d'autres services, comme le souligne la CNAM, qui prévoyait un déploiement dans d'autres secteurs.

Sur l'accompagnement, nos managers ont bénéficié d'un accompagnement spécifique via la CNAM par webinaire et des capsules vidéo. Le 27 février, il y aura une présentation en réunion de service à la PFS. A l'occasion du premier mercredi du mois de mars, il y aura une présentation qui sera faite en réunion d'accueil physique. Bien évidemment, les modes opératoires seront remis à l'ensemble des agents. Ces modes opératoires sont sous forme de capsules vidéo notamment.

Ce que je vous propose, c'est de pouvoir vous montrer l'outil. Il y a une petite vidéo qui dure 11 minutes, mais je vous propose de juste vous montrer les premières minutes qui permettent de voir l'ergonomie de cet outil. Forcément, cela marchait il y a deux minutes, mais cela ne marche plus. C'est une vidéo qui est remise par le national. Il y a à peu près quatre, cinq vidéos qui sont proposées pour chacun des modules de l'outil.

*Une vidéo est diffusée.*

**Mme CASTRIQUE :** Tout ce que vous venez de voir était déjà dans la précédente version. Il n'y a pas d'évolution spécifique. L'agent avait déjà accès à ses statistiques. Le tchat existait déjà, sauf que désormais, il pourra y avoir un tchat entre agents.

Vous avez le calendrier de déploiement dans la note. Aujourd'hui, il y a la consultation CSE. La CNAM nous fait passer dans la vague de mars 2025, le 4 mars. Ce seront la PFS et l'accueil physique qui utiliseront en première intention cet outil PINK SODA qui est la continuité de l'ancien prestataire.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Je vous propose de prendre vos questions, Madame PERRIOT LE-FUR, Madame MAMAN, Madame HAMMOU et Monsieur SEREMES.

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** Juste des compléments sur la partie supervision, s'il vous plaît.

On a une vue d'indicateur standard plus large, en plus des indicateurs habituels. Qu'est-ce qui est plus large ?

Un nouveau module de gestion des appels sortants plus complet, notamment en termes de reporting. En quoi il est plus complet ? Parce que, visiblement, on a un outil qui rappelle bien l'ancien.

Le calendrier de déploiement a été construit par la CNAM en cohérence avec d'autres déploiements d'ampleur qui vont mobiliser le réseau, à savoir ARPEGE. Que pouvez-vous nous dire, s'il vous plaît, en plus de ce que nous a dit déjà, il y a quelques semaines, Monsieur le Directeur général ? Peut-être pas grand-chose de plus.

Voilà pour le moment. Merci.

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

**Mme MAMAN, CFDT :** Je ne sais pas si vous l'avez dit pendant votre présentation ou alors je n'ai pas bien saisi, mais au niveau de la formation, vous dites qu'il va y avoir... C'est planifié au premier trimestre 2025. Donc nous sommes mi-février. Cela doit être déployé début mars. Je voulais savoir si les formations ont déjà été faites ou si c'est incessamment sous peu.

Et puis j'aimerais émettre aussi une remarque par rapport à ce que je viens de voir. C'est très oppressant, cette application. C'est waouh. On ne peut pas bouger. Il faut vraiment être accroché pour travailler avec ce genre d'applicatif. Je ne sais pas comment font les personnes, entre le travail, il y a cette connexion, il y a cette surveillance, il y a... Enfin, je ne sais pas quelles sont les remontées par rapport au personnel, mais cet applicatif est vraiment très oppressant.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci. Ensuite, j'avais Madame HAMMOU, Monsieur SEREMES, Monsieur ROUCHAUD et Madame RODRIGUES-MARTINS. Madame HAMMOU ?

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** J'ai une question. J'étais un peu surprise par rapport aux données statistiques sur le nombre d'appels dissuadés. Je n'arrivais pas trop à comprendre ce qu'était un appel dissuadé. Dans ma tête, c'est : quand la personne nous appelle, on lui dit de ne pas nous appeler. Mais, du coup, comment on peut avoir une donnée statistique sur ces appels-là ? Parce qu'à part écouter au fil de l'eau ou alors on demande à la personne de réitérer son appel.

Voilà, je voulais juste avoir ces explications.

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

**M. SEREMES, CFTC :** Comme Madame PERRIOT LE-FUR, on voudrait avoir quelques précisions sur les indicateurs standards plus larges. Quels sont ces indicateurs, à part ceux qui sont cités, nombre d'appels et durée moyenne ?

Ensuite, sur la plateforme Record, vous parlez du fait que sur le courant 2025, il pourrait y avoir des enregistrements des appels sortants. Dans ce cas, comment les interlocuteurs seront informés que l'appel peut être enregistré ? En appel entrant, ils ont le message avant d'avoir un interlocuteur. Mais, là, c'est nous qui passons les appels. Comment ils seront informés ?

Sur toutes les données des agents, apparemment, avec ce nouvel outil, toutes les données que nous avions, nombre d'appels, etc., on les avait déjà, il me semble. Donc quel est l'intérêt d'avoir ce nouvel outil qui a des stats qu'on a déjà avec l'outil actuellement en place ?

Merci.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci. Monsieur ROUCHAUD, Madame RODRIGUES-MARTINS et Madame FRAIOUI.

**M. ROUCHAUD, CFTC :** On comprend que l'évolution ne représentera pas un changement notable. Grossesse, c'est le même outil. Néanmoins, cet outil renvoie quand même aux conditions de travail à la PFS. Téléconseiller, c'est un métier qui est très difficile. Dans mon métier, aux accidents de travail, je suis moi-même parfois amené à appeler des assurés. Si ma conversation était disséquée, analysée, par je ne sais combien d'automates, il est évident que cela représenterait un facteur anxiogène. Et c'est le cas quotidiennement pour les agents de la PFS. Madame MAMAN l'a souligné tout à l'heure. Tous ces automates de supervision sont vraiment anxiogènes. Et je trouve l'outil très anxiogène. Il faut cliquer quand on va en pause. Ça existait déjà, mais cela renvoie aux conditions de travail actuelles. Je vous invite, pour un climat plus serein, plus apaisant, à donner plus de latitude aux agents de la PFS. C'est vraiment très anxiogène, cet outil.

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

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Effectivement, la version ODIGO, la dernière fois que je l'ai utilisée, c'était avant la fermeture de la plateforme Contact Tracing. Donc cela remonte à mai 2021. Depuis, je ne l'ai jamais utilisé. Je me rappelais que c'était déjà assez oppressant. Et cela ne fait que le confirmer, ce nouveau marché qui reprend une évolution du logiciel.

Je vais donc poser mes questions.

Concernant les principales évolutions, il est dit que PINK SODA est différent en ce sens, que c'est une version unique dont les mises à jour bénéficieront à tous les clients et qu'il y en aura deux versions évolutives par an. Je n'arrive pas à comprendre. Comment se fait-il qu'à la date d'aujourd'hui, avant le déploiement au 4 mars 2025, on sait déjà qu'on va avoir automatiquement deux versions évolutives par an ? Sur un contrat de six ans, ça fait un minimum de douze versions qui vont donc tomber, là, sur six ans, pour faire toujours évoluer PINK SODA. Je crois que je n'ai rien compris. Qu'est-ce que c'est que ces deux évolutions par an, s'il vous plaît ?

Ensuite, concernant la bascule, vous indiquez que ce sera fait sur des heures d'activité en dehors des plages de travail, ce qui est normal. Mais est-ce que ce sera donc automatiquement fait de nuit ou réservé sur des week-ends ? C'est la question que je me pose.

Concernant les données statistiques, il est dit que les statistiques sont susceptibles d'être utilisées dans le cadre des entretiens de suivi ou des entretiens annuels des agents, c'est-à-dire que par défaut, PINK SODA sera donc un outil complémentaire en appui d'ALINEA sur l'évaluation annuelle des agents. C'est bien ça ?

Ensuite, concernant l'accompagnement au niveau formation, vous indiquez qu'il y aura des webinaires. Ces webinaires, c'est à la demande ou est-ce que c'est déjà pré-paramétré ? On sait que ce sera des webinaires sur une temporalité d'une demi-journée. De plus, de moins ?

Au niveau du mode opératoire, vous en parlez au pluriel. Il y aura plusieurs modes opératoires qui seront diffusés. Au total, en fonction des différentes opportunités de PINK SODA, il y aura combien de modes opératoires à diffuser ?

Ensuite, au niveau de l'accès de la connexion, vous parlez d'une connexion qui s'effectue via SSO. Pour ma culture personnelle, je ne sais pas c'est quoi, vous pourriez me le dire, s'il vous plaît ? Je n'ai pas eu le temps de rechercher. C'est à la page juste avant le rétroplanning, le point

5, les prérequis techniques, accès de connexion. Elle s'effectuera via SSO. Je connais bien SSI, mais SSO, je n'ai pas su trouver.

Ce sera tout pour l'instant. Merci.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Madame FRAIOUI et, après, Monsieur MARQUES.

**Mme FRAIOUI, CGT-FO :** Vous parlez de tchat entre agents. J'ai une petite question. Enfin, j'ai quelque chose qui me vient à l'esprit. Est-ce que ce tchat sera supervisé ? Est-ce que les discussions seront supervisées par les superviseurs ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci. Monsieur MARQUES ?

**M. MARQUES, CGT-FO :** Je rejoins les autres organisations syndicales sur leurs interrogations au sujet des conditions de travail à la PFS. On dit tous, ici, depuis de nombreuses années, que malheureusement, les gens qui y travaillent ont leurs conditions de travail assez dégradées et pour des résultats qui sont plus que discutables.

Je voulais revenir sur le volet accompagnement. Concrètement, il y a un petit a, formation. Je vois qu'il y a un formateur relais qui est formé par ODIGO, donc des équipes d'ODIGO. Ensuite, vous dites : pour lui laisser ensuite le temps de démultiplier auprès des collaborateurs. J'aimerais savoir ce que veut dire « démultiplier auprès des collaborateurs ». Est-ce qu'il y a des formations auprès des agents de la PFS de manière concrète ou est-ce que c'est juste quelqu'un qui est là en appui, une sorte d'expert en quelque sorte ? Puisque je vois qu'il y a une demi-journée de formation par ODIGO pour ce formateur relais, j'aimerais savoir comment ça va se passer ensuite au niveau de ceux qui utilisent l'outil à proprement parler.

Concernant les accueils et les services de back office, vous parlez de webinaire commun à toutes les vagues. J'aimerais savoir si tous les agents sont concernés par ce webinaire. Est-ce qu'ils vont y participer ?

Après, vous nous dites : formation et accompagnement dédiés nouveaux utilisateurs ODIGO au sein de la caisse pourront être mis en place par l'encadrement. Je suppose que c'est évidemment déjà fait pour les nouveaux utilisateurs, donc les nouveaux engagés à la PFS.

Après, les modes opératoires, en quoi ça consiste exactement ? On leur envoie, en gros, des documents pour savoir se servir de l'outil ?

J'aimerais que vous m'éclaircissiez un peu tout ça.

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

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** J'ai sauté une question au niveau des prérequis techniques. Je vous ai demandé c'est quoi SSO. Juste au-dessus, au niveau du navigateur, il est dit : que ce soit par ODIGO, PINK SODA ou Waken, le navigateur sera utilisé. Du coup, je ne vois pas quelle est la différence entre PINK SODA ou le Waken. Et qu'est-ce que c'est que le Waken par rapport à PINK SODA, où on nous explique que c'est la nouvelle version ODIGO ? Merci.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Est-ce qu'on a fait le tour de vos questions ?

Du coup, je vais juste rebondir sur le SSO. Qu'est-ce que c'est ? C'est une question facile. C'est le Single Sign On. C'est l'identification unique, c'est-à-dire que vous n'avez pas besoin, à chaque application, de re-renter vos mots de passe, etc. Vous savez, vous avez parfois une petite fenêtre qui s'ouvre en bas quand vous allumez votre poste, SSO quelque chose. En fait, c'est ce qui vous permet de naviguer dans les différentes applications assurance maladie sans avoir, à chaque fois, besoin de re-renter vos mots de passe. C'est une technologie qui est utilisée pour permettre de venir coller, sur les différentes applications, vos identifiants et mots de passe et vous permettre de ne pas avoir à réaliser cette manipulation à chaque connexion. Donc, ça, c'était pour la question facile.

**M. ARNAUD, Direction :** Il y a eu plusieurs remarques qui ont été faites sur le fait que ces outillages ont un caractère un peu oppressant pour les agents et que, du coup, il peut y avoir une mauvaise perception. Je voudrais juste, en introduction, vous dire le sens que cela peut recouvrir d'utiliser ce type d'outil et notamment le sens que cela peut prendre pour le positionnement de notre service. Lorsqu'on fait des dossiers papier ou lorsqu'on fait des dossiers en back-office, etc., on a la possibilité de superviser la qualité de ce qu'on renvoie, etc. De la même manière, lorsqu'on va répondre à l'assuré par téléphone, que ce soit dans un appel entrant ou un appel sortant, il faut qu'on ait aussi un certain nombre de critères qui nous permettent d'assurer un niveau de qualité dans la réponse qui est faite. Gérer des appels, ce n'est pas forcément quelque chose de très simple, que ce soit en appel sortant ou entrant, arriver à canaliser l'assuré dans ses propos, arriver à faire passer le message, qu'il soit audible, bien entendu, qu'il soit exact. Tout cela, c'est des choses qui sont difficiles à maîtriser et qui impliquent, de notre côté, la mobilisation de capacités d'accompagnement. Sans ces outils-là, on ne sait pas faire l'accompagnement. On peut prendre de mauvaises habitudes, on peut avoir de mauvaises manières de répondre, des choses qui peuvent facilement se corriger s'il y a une intermédiation avec quelqu'un qui va nous dire « attention, là, tu t'es fait déborder » ou « tu as répondu un peu à côté » ou « tu n'es pas bien référé au script », etc. Je veux juste insister sur ce point-là, sur le sens que peut prendre cet outil-là.

Monsieur ROUCHAUD, vous disiez : ils sont stressés par ces automates qui viennent nous contrôler, etc. L'outil n'a de sens que s'il y a l'intermédiation humaine et donc qu'on peut en débriefer. On peut enregistrer et en débriefer, après, avec quelqu'un qui a réalisé une écoute en disant : sur ton écoute, il y a tel et tel points d'amélioration sur lesquels on peut travailler ensemble. Donc on remet de l'humain dans la supervision et dans l'accompagnement. Et, ça, c'est quand même le cœur de notre travail, améliorer la qualité de la réponse et garantir un standard de qualité quand on répond.

Donc juste pour dire ça. On peut reprocher ce qu'on veut à ces outils-là, mais ils sont absolument nécessaires pour qu'on puisse avoir une démarche d'amélioration continue. C'est juste ce que je voulais donner en propos liminaire.

**Mme CASTRIQUE :** On a eu un certain nombre de questions portant sur les modalités d'accompagnement. Donc je répondrai de la même façon à Madame RODRIGUES-MARTINS et Monsieur MARQUES.

La façon dont l'accompagnement est envisagé par la CNAM. Temps un, la CNAM nous a demandé d'identifier des référents au sein de chacune des caisses, les fameux référents évoqués tout à l'heure par Monsieur MARQUES. Au sein de la caisse, nous en avons identifié deux, qui ont participé à ces webinaires. Les webinaires étaient à destination de ces référents-là. Pour

nous, on a eu deux référents qui ont participé à ces webinaires-là, plus la responsable du service plateforme téléphonique. Ça, c'est la première étape.

Ensuite, effectivement, ce que voyait la CNAM, c'est que ces référents puissent décliner l'accompagnement en interne. Nous, ce que l'on a mis en place, c'est qu'on a mis un comité d'utilisateurs, qui va être initié prochainement. Je crois qu'il y a déjà eu l'invitation. Les comités utilisateurs réunissent aujourd'hui ceux qui utilisent l'outil, à savoir les managers du front pour le pilotage, donc plateforme téléphonique et accueil physique. Le vrai accompagnement, c'est vraiment chez les managers, parce que c'est pour eux qu'il y a une évolution sur les statistiques.

Ensuite, il y a le deuxième volet, qui est l'accompagnement agent. Il y a deux modalités. Il y a l'accompagnement, la présentation en réunion de service, ce que je vous disais en introduction, à l'occasion de la réunion de service de la PFT, la plateforme téléphonique. Là, c'est le 27 février. Il va y avoir une présentation similaire à l'occasion d'une réunion des agents de l'accueil physique, ce qui m'amène ensuite sur la façon dont on continue l'accompagnement.

Vous nous questionniez sur la façon dont se présentaient ces modes opératoires. La CNAM, ce que je disais aussi en introduction, propose des capsules vidéo, sur le format que je vous ai présenté là, que les agents pourront regarder. Il y a des PowerPoint aussi. Après, s'il y a des questions d'utilisation, c'est comme le courant. S'il y a des questions, ils pourront toujours se rapprocher des managers qui pourront les accompagner le cas échéant.

Donc c'est envisagé de cette façon-là. Et l'idée, c'est que le comité utilisateurs ne soit pas un one shot, ce soit vraiment dans la durée avec nos managers.

Ensuite, il y a une question : si l'outil est pareil, pourquoi est-ce qu'on change d'outil ? En fait, parce que l'assurance maladie, en tant qu'organisme relevant de la sécurité sociale, relève du code de la commande publique. Dès lors que cela dépasse un certain seuil, un certain montant, on est obligé de mettre en concurrence sous le format 3+1. Donc, tous les trois ans ou tous les quatre ans, on est obligé de refaire ce qu'on appelle un appel d'offres sur un cahier des charges pour que les prestataires puissent se positionner, qu'on puisse choisir en fonction de critères techniques et de critères financiers. Il s'avère qu'à l'occasion de ce nouvel appel d'offres, c'est le même prestataire qui a été retenu, mais cela aurait pu être un autre. Le fait que ce soit toujours ODIGO qui ait remporté le marché, ça assure la continuité.

Ensuite, vous nous avez posé une autre question en disant : si on met un nouvel outil, quel est l'intérêt de dire qu'il va y avoir des évolutions ? Aujourd'hui, tous les outils que l'on utilise font l'objet de versions. J'ai en tête INDIGO, pour la C2S, où on a des versions, mais je suis sûre que c'est vrai pour d'autres outils. Il s'agit juste de s'assurer que l'outil répond aux besoins des utilisateurs.

Là, on a une chance, c'est qu'au lieu que ce soit fait de façon erratique et différente selon les versions, c'est calé dans le temps. C'est deux fois par an pour l'ensemble des caisses. On a de la visibilité.

En revanche, il y a eu une évolution. Cela reboucle avec une autre question qui concerne les appels sortants. Je l'ai notée. Je ne sais plus comment vous l'aviez formulée. Aujourd'hui, les appels sortants utilisent une ancienne version d'ODIGO qui ne permet pas d'utiliser tous les potentiels de l'outil, notamment des grosses problématiques sur l'injection des numéros de contact à appeler. On a des sujets aussi pour les agents qui, parfois, ont des doublons dans les

listes, etc. Normalement, dans la mesure où il s'agit d'une version améliorée, on ne devrait plus avoir ce type de problématique.

Est-ce que l'agent est informé ? Monsieur SEREMES, vous nous interrogez pour savoir si l'agent est informé en cas d'enregistrement. En fait, c'est indiqué dans le bandeau, où on peut lui indiquer qu'il est enregistré.

**M. SEREMES, CFTC** : Non, ce n'était pas l'agent, c'est l'assuré qu'on appelle. Est-ce qu'il sait qu'il est enregistré ?

**Mme CASTRIQUE** : Non. En revanche, ce qui est fait, c'est que comme vous, lorsque vousappelez une plateforme, il est indiqué que l'appel est susceptible d'être enregistré. L'assuré est informé via ce message-là. On peut lui dire : pour améliorer la qualité de service, notre contact peut être enregistré, si vous ne le souhaitez pas, merci de nous en informer.

Ensuite, sur les précisions sur les indicateurs standards plus larges, il s'agit d'avoir toutes les données sur la durée de communication, sur ce qu'on a vu tout à l'heure, la productivité, le nombre d'appels pris. C'est tous les indicateurs qui permettent de suivre l'activité. Je n'ai pas la liste exhaustive, mais c'est ce type d'indicateur qui peut faire l'objet d'un suivi.

Monsieur ROUCHAUD, Monsieur ARNAUD a répondu à vos interrogations, je crois, mais je voulais insister sur le fait que ce ne sont pas des automates qui supervisent. Ce sont nos superviseurs et nos managers de l'accueil physique qui font les écoutes, qui notent sur l'ex-grille Hubicus, donc la grille qui permet de s'assurer que les critères de la CNAM qualitatifs sont bien respectés. Ce ne sont pas les automates qui le font, ce sont nos managers, ce qui permet, ce qu'expliquait Monsieur ARNAUD, d'être dans une boucle d'amélioration continue, puisque les agents sont ensuite reçus pour faire un point, s'il y a des problématiques, pour pouvoir les accompagner. C'est dans cette logique d'amélioration continue. L'objectif final, c'est ce que disait Monsieur ARNAUD, c'est toujours d'apporter une qualité de réponse optimale pour nos assurés, répondre à leurs attentes et aussi une réponse uniformisée, de façon à ce que si un assuré contacte l'un ou l'autre des agents, il ait la même modalité d'accueil, l'uniformité du service public.

Ensuite, sur les statistiques utilisées, Madame RODRIGUES-MARTINS, vous nous demandiez si c'était en complément d'ALINEA. J'ai mes souvenirs lointains en tant que RH et, pour moi, ALINEA, c'était les formations, superviser les formations suivies par les agents. Là, on est vraiment comme dans le back-office, où il s'agit d'avoir l'ensemble des données qui permettent d'objectiver l'activité de l'agent, comme vous, quand vous avez vos entretiens avec vos managers, où on est en capacité de vous dire la qualité de vos dossiers traités, le nombre de dossiers que vous avez traités, etc. Là, c'est la même chose. Comme le disait Monsieur ARNAUD, cet outil permet d'avoir ces statistiques pour faire ces retours en entretien annuel notamment.

**M. ARNAUD, Direction** : ALINEA, c'est l'évaluation.

**Mme CASTRIQUE** : Oui, voilà, ALINEA, c'est l'évaluation. Ah oui, ALINEA. ALIFORM. Ok, c'est bon. Oui, donc c'est en complément. C'est pour alimenter ALINEA. Donc c'est pour alimenter ALINEA, comme vous le disiez, à juste titre, dans le cadre des entretiens annuels, de façon à ce que le manager puisse avoir des données objectives à présenter aux agents.

Les modes opératoires, je crois avoir répondu.

Madame FRAIOUI, vous nous avez demandé si les tchats étaient supervisés. Non. C'est comme Zoom. On n'a pas de vision sur ce qui est échangé entre les agents.

Ensuite, Monsieur MARQUES, vous évoquez les résultats de la PFS, qui étaient discutables. Je me permets juste de dire qu'hier, on a eu un taux décroché de 93 % et que, là, on est aux alentours de 75 % de taux de décroché.

**M. MARQUES, CGT-FO :** Vous voulez qu'on revienne sur les mois précédents ? Vous savez, ce qui s'est passé hier, ce n'est pas exhaustif par rapport à la situation globale. De la même façon, je pourrais trouver la pire journée de l'année et vous le dire...

**Mme CASTRIQUE :** Simplement, si vous me laissiez terminer...

**M. MARQUES, CGT-FO :** ... ce que je n'ai pas fait, si vous remarquez.

**Mme Johana CASTRIQUE :** Oui, merci, Monsieur MARQUES.

**M. MARQUES, CGT-FO :** En l'occurrence, les résultats de la PFS, jusqu'à il n'y a pas si longtemps, prêtaient quand même un petit peu à caution, compte tenu des objectifs CNAM que vous avez théoriquement.

**Mme CASTRIQUE :** Vous le dites à juste titre. C'est vrai. Mais je tenais simplement à saluer le travail des managers et des agents sur la plateforme de service, puisque leur implication permet d'être dans une trajectoire positive, comme je le disais à l'instant. Hier, ce n'est qu'hier, mais on espère que cette trajectoire positive portée par l'ensemble des agents de la plateforme de service sera pérenne. Et on y travaille, en tout cas. Soyez-en assuré.

**M. MARQUES, CGT-FO :** Je ne remets pas en cause le travail qui est effectué, en l'occurrence, et je pense que les difficultés de la PFS viennent du contexte.

**Mme CASTRIQUE :** Tout à fait. Je partage.

Ensuite, vous nous aviez posé des questions sur qui était concerné par ce webinaire. Je pense avoir répondu lors des premiers éléments que les webinaires étaient à destination des managers de la PFS qui ont vocation à décliner selon les modalités que j'ai pu évoquer tout à l'heure. Si ce n'est pas complet, n'hésitez pas à me le dire.

Sur les modes opératoires, là encore, Monsieur MARQUES, je crois avoir répondu aussi, c'était une question de Madame RODRIGUES-MARTINS, avoir répondu que c'était sous format de capsule vidéo et de PowerPoint.

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

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** Oui, sur les appels dissuadés.

**Mme CASTRIQUE :** Pardon, Madame HAMMOU. C'est un dispositif qui a été mis en place par la caisse nationale il y a à peu près deux ans, si ma mémoire est bonne. Il s'avère que lorsque les PFS rencontrent des pics d'activité, la CNAM avait mis en place un dispositif qui indiquait aux assurés que l'appel ne pouvait pas être pris en charge. Il y avait des critères. Si c'était un appel qui ne concernait pas les IJ et si l'assuré avait un compte AMELI, dans ce cadre-là, on orientait directement l'assuré vers le compte AMELI en cas de pic. C'est en ce sens que l'outil permettait de suivre ce nombre d'appels dissuadés, mais à noter que la CNAM envisage de suspendre ce dispositif qu'on appelle de dissuasion.

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** Du coup, c'était l'agent qui cliquait sur ce bouton ?

**Mme CASTRIQUE :** Non. En fait, l'indicateur que vous évoquez, c'est dans le cadre du tableau de bord des managers. L'agent n'a pas à dissuader un appel, c'est-à-dire que si l'appel vient à l'agent, il doit le traiter. Il doit apporter une réponse à l'assuré ou, en tout cas, répondre à sa demande.

**M. ARNAUD, Direction :** Là, pour le coup, c'est un automate mis en place par la caisse nationale, dès lors qu'il y avait plusieurs appels entrants, qui distinguait un temps d'attente supérieur à 15 minutes, qui déclenchaient automatiquement, sur les files d'attente qui étaient longues, un message en demandant à l'assuré de reporter son appel, ce qui nous embête un peu, parce que ça nous enlève une partie de la maîtrise dans le pilotage des flux. Donc on est plutôt favorable au fait qu'ils enlèvent ce dispositif-là, qui a pu servir dans une période où on était complètement dépassé, pas nous, la CPAM du Val-de-Marne, mais le réseau, sur le nombre d'appels entrants, où on avait des taux de décrochés qui étaient vraiment très très faibles. C'était quelque chose qui, à un moment donné, pouvait s'entendre. Aujourd'hui, comme le dit Johana, je pense que cela n'a plus forcément de sens quand on a des taux de décroché qui dépassent les 80 % assez régulièrement.

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** J'ai une dernière question. Si je peux me permettre, je voulais rebondir sur ce que disait Dominique tout à l'heure concernant les enregistrements. Quand un assuré contacte la plateforme et tape le bouton 2 pour indiquer qu'il ne veut pas être enregistré, peut-être qu'il se prépare à être mécontent. Est-ce que l'agent qui décroche et qui répond à la communication est au courant que l'assuré a cliqué pour dire qu'il ne voulait pas être enregistré ? S'il y a des incivilités après, est-ce qu'il a le droit de l'enregistrer, l'agent ?

**Mme CASTRIQUE :** La façon dont l'assuré formalise le fait qu'il ne souhaite pas être enregistré, il le dit directement à l'agent de la plateforme. C'est vrai que la situation ne s'est pas présentée, mais si l'assuré indique qu'il ne souhaite pas être enregistré, dans ces cas-là, même en cas d'incivilité, l'agent n'enregistre pas. Mais ce n'est pas un frein pour, ensuite, faire le fameux recueil d'incivilité et, ensuite, suivre tout le process habituel, en lien avec les secteurs de Sébastien ARNAUD. Ce n'est donc pas bloquant si l'enregistrement n'est pas réalisé. On fait ce qu'il y a à faire. Si l'assuré n'a pas un comportement adéquat, cela ne nous empêche pas de faire des rappels à l'ordre, si c'est le sens de votre question.

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

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Je suis restée sur ma faim au niveau : comment différencier PINK SODA et le Awaken ?

**Mme Johana CASTRIQUE :** En fait, Awaken, j'aurais dû le supprimer de la note, je vous prie de m'excuser, c'est un outil qui est utilisé par les plateformes nationales Aller Vers. Comme vous le savez peut-être, la CNAM a déployé huit plateaux nationaux Aller Vers qui réalisent des contacts sortants pour promouvoir les dépistages des cancers notamment. C'est dans ce cadre-là que l'outil Awaken est utilisé. Mais, nous, localement, nous n'avons pas vocation à l'utiliser, puisque nous ne sommes pas un plateau national Aller Vers.

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

Du coup, si on a fait le tour de vos questions, je vous propose de passer au recueil de vos avis.

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** Pour la CFDT, s'agissant d'un déploiement d'un outil national de gestion et de supervision des appels sur lequel on n'a que peu de décisions à prendre, si ce n'est qu'il est mis en place et qu'il le sera pour quelques années, ce sera exceptionnellement une prise d'acte.

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

**Mme TRAORE, CGT-FO :** A nouveau, nous parlons d'une énième application mise en place, surveillance, tutelle, supervision, contrôle, vigilance, statistique. Au vu de la non-évolution des pratiques et de l'activité en faveur des agents, l'application a beau s'appeler ODIGO PINK SODA, les bulles ne prennent pas. FO émet un avis défavorable.

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

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Je vous propose de passer au point suivant de l'ordre du jour qui concerne l'outil SOCA. Peut-être, une proposition. Dans l'ordre du jour, d'habitude, on met les points pour avis puis les points pour info. On se disait que ce serait peut-être plus logique, et pour pouvoir mieux répondre à vos questions, si vous en êtes d'accord, de permutez et de faire l'économie générale du projet ARPEGE en premier et l'outil SOCA dans la suite. On pense que dans les questions et réponses que l'on peut avoir sur la partie ARPEGE, économie générale, cela permettra d'éclairer les échanges sur SOCA.

**M. ARNAUD, Direction :** Très clairement, SOCA est un outil qui va nous permettre, en amont, de préparer ARPEGE. Comme vous allez avoir beaucoup de questions sur ARPEGE, je propose qu'on fasse d'abord ARPEGE pour vous donner une vision un peu générale de là où on en est et commencer à vous donner quelques points de repère sur ce projet-là. Après, on reviendra de manière plus étroite sur l'outil, si cela vous va.

## Point 7 : Economie générale du projet ARPEGE RG – Information

**M. ARNAUD, Direction :** Du coup, on commence par le point 7 qui est l'économie générale du projet ARPEGE. Prenez plutôt cette note-là. Carole AZOULA nous a rejoints. Je vais vous donner quelques points saillants sur ce projet-là. Et puis on sera là aussi pour répondre à vos questions.

Le premier élément, sur les éléments de contexte, c'est qu'ARPEGE est un projet..., ARPEGE RG, puisqu'on le connaissait déjà sous un autre nom qui était ARPEGE TI, donc Travailleurs Indépendants. Là, on parle de l'extension à l'ensemble des travailleurs salariés pour avoir un seul et même outil pour gérer toutes les indemnités journalières, quel que soit le type de public. C'est un projet ambitieux parce qu'il porte à la fois des ambitions de fiabilisation des données, d'automatisation et de rapidité dans le traitement des données. C'est aussi ambitieux parce qu'il couvre tout le champ des indemnités journalières. On est à la fois sur les arrêts maladie, mais aussi maternité, paternité, adoption. Et on est également sur le champ des accidents de travail. Tout le spectre des prestations en espèces est concerné par ce projet-là. Il est aussi porteur d'une

ambition forte de la convention d'objectif et de gestion qui est de diminuer nos délais de traitement de manière assez forte et de garantir ces délais-là tout au long de l'année.

Sur la manière dont cela va fonctionner, on peut, pour se le représenter, repenser à ce qui existe aujourd'hui sur la partie reconnaissance professionnelle, sur la partie ATEMPO notamment, qui a un peu le même type de logique, qui peut être un peu déroutant au départ, puisque l'outil ne raisonne plus en pièces, mais en tâches pour les agents. On a bien l'ensemble du process qui est traité.

Là, vous avez par exemple une petite infographie qui vous montre les différentes étapes. Il y a bien toujours réception d'avis d'arrêt de travail, que ce soit de manière automatisée via le BO AAT, soit en saisie manuelle. Cela ne change pas. Cette partie-là ne change pas.

Après, par contre, l'outil va automatiser un certain nombre de vérifications et passer un certain nombre d'étapes. Il y a une étape de vérification de l'éligibilité. Après, on va vérifier les revenus. On va vérifier également si la personne était bien éligible. On va pré instruire le dossier. On va liquider et puis, après, c'est mis en paiement.

Vous voyez que sur chacune de ces étapes-là, il y a un temps qui est fait parce qu'on va faire à un moment donné du dossier, puis l'automate va traiter et, le lendemain, on récupère le dossier dans un autre état, ce qui fait que le dossier ne sera plus liquidé forcément dans la journée, etc. Donc il y aura des temps incompressibles, plus rapides normalement, mais des temps incompressibles avec un séquencement du dossier pour l'agent qui sera différent, où il n'y aura pas forcément la totalité, mais une partie du dossier.

Autre changement majeur que cela va apporter, on va se rapprocher un peu plus de ce qu'on peut retrouver sur les frais de santé avec des mécanismes où on va ordonner et puis, derrière, il y a un certain nombre de signalements et de rejets. Là, on a aussi ces logiques de signalement. C'est des alertes métier qui sont faites dans ARPEGE. Et on a un certain nombre de rejets, qu'on va appeler des erreurs fonctionnelles ou des erreurs techniques, qui seront à traiter de manière certaine pour que le nouvel applicatif puisse payer. Donc il faut qu'on garde ça en tête. Dans la logique, on injecte un certain nombre d'informations, on fait des traitements, il y a du signalement et il y a des rejets à traiter, qui s'appellent des alertes et des erreurs fonctionnelles.

Sur ce que cela change dans notre environnement et dans notre galaxie prestation en espèces, le principal changement, c'est qu'on n'aura plus à traiter les parties attestation de salaire et transmission des attestations de salaire par les employeurs. Tout l'environnement autour de DSII disparaît et est intégré directement dans l'outil. C'est la principale évolution. L'échéancier PROGRES disparaît, puisque PROGRES disparaît aussi. C'est les deux éléments qui disparaissent.

Pour tout le reste, l'environnement et la galaxie autour des prestations en espèces restent à peu près stables. Si on se met dans une logique, l'idée, c'est qu'ARPEGE récupère directement les attestations de salaire et les injecte sans qu'il n'y ait d'intervention du technicien.

Dans une prochaine évolution, ce n'est pas celle-ci, ce sera plutôt sur la fin de la COG, ils imaginent même ne plus aller directement sur la création d'attestation de salaire, mais d'aller directement dans les DSN piocher les informations des employeurs, ce qui accélérerait encore plus le traitement, parce qu'on n'aurait pas d'action employeur spécifique sur ce dossier-là à

faire. On prendrait directement les informations qui sont contenues dans la DSN. Mais, ça, c'est le temps deux.

On va sur la logique un peu générale. Pour continuer à vous donner quelques points de repère, sur les phases de déploiement, c'est là où on en vient un peu aux éléments. Il y a des prérequis qui sont très importants, qui sont pré identifiés par la CNAM, pour aller vers la bascule de ce projet-là.

Le premier prérequis, et on va en reparler avec SOCA, c'est la mise en qualité de nos fichiers parce que toutes les informations qui étaient contenues dans PROGRES vont être migrées vers ARPEGE. À cette occasion-là, il y a un certain nombre de dossiers qui sont déjà pré identifiés par la caisse nationale, qui doivent faire l'objet d'un traitement et d'une régularisation pour qu'on puisse les intégrer correctement. Si on ne le fait pas, derrière, les traitements seront beaucoup plus chronophages dans ARPEGE, beaucoup plus difficiles de régulariser le dossier dans l'environnement ARPEGE de ces dossiers-là. Donc il vaut mieux le faire dans PROGRES pour que cela s'injecte bien dans ARPEGE et que, en cas de nouvel arrêt sur ce dossier-là, il ait bien été remonté avant. Donc c'est vraiment crucial. On va y revenir plus en détail, après, sur SOCA.

Le deuxième élément de prérequis, c'est que, comme il y a un changement d'outil, il faudra qu'on ait des stocks qui soient le plus bas possible au moment de la bascule. C'est particulièrement vrai sur les applications qui disparaissent. On a dit DSII, on a dit l'échéancier PROGRES, ça disparaît. Il faut que ce soit le plus à jour possible. Stock zéro. Sur les autres éléments, DIADEME, MATIS, etc., il faudra qu'on ait un stock le plus bas possible parce qu'en entrée dans ARPEGE, il y a une période d'interruption avant la bascule qui fait qu'on va prendre du solde pendant cette période-là. Il faudra donc s'y préparer en amont.

Le troisième grand prérequis, évidemment, c'est les éléments de formation. C'est assez crucial aussi parce que la logique de l'application est différente dans son mode de fonctionnement. On n'est plus sur des logiques de pièces, de traitement de pièces, mais on est sur des logiques de tâches. Au-delà de la compréhension réglementaire du dossier, qui est « comment je liquide une IJ quand j'ai un assuré qui est placé dans telle ou telle situation ? », il faudra comprendre comment fonctionne l'application. A un moment donné, j'ai une erreur technique, j'ai une erreur fonctionnelle, avec une référence, etc., comment je fais pour débloquer cette erreur-là, comment je fais pour que le rejet soit traité et que le dossier puisse reprendre son cours normal ? Cela fait appel à de nouvelles compétences, ce qui veut dire qu'il y a un coût en entrée en formation sur ARPEGE qui concerne la compréhension du mode de fonctionnement général de l'application, et puis ses incidences aussi, parce qu'ARPEGE va traiter, et c'est l'ambition normalement, les dossiers les plus simples de manière automatisée. Par contre, il restera des dossiers qui nécessitent des interventions humaines. Cela veut dire qu'on aura davantage de dossiers avec des créances, avec des régularisations à passer. Cela veut dire qu'il faut qu'en amont d'entrer dans ce dispositif-là, on élève notre niveau de polycompétence sur ces dossiers plus complexes.

Sur la bascule technique, juste avant la bascule technique, ce qu'on peut déjà vous dire à ce stade, c'est qu'effectivement, il y aura une période d'interruption. Aujourd'hui, c'est à dix jours. On ne l'a pas mis dans la note parce que c'est susceptible d'évoluer entre-temps, mais en tout cas, il y a une période d'interruption de dix jours qui sera à prévoir en entrée, ce qui fait qu'en anticipation, avant cette bascule, il y aura des paiements par anticipation de tous les dossiers qui, dans les dix jours, auraient dû être payés. S'il y a des échéanciers qui tombent dans les dix jours, on va les payer par anticipation.

Sur les grands outils d'accompagnement qui sont déployés par la caisse nationale pour accompagner ce projet, on a deux éléments, des newsletters, qui se sont faites moins fréquentes ces temps-ci, on va en parler, et des webinaires qui sont organisés de manière régulière sur tous les publics, donc les publics vraiment plus techniques qui pilotent ces projets-là, mais aussi les directeurs généraux, au vu des incidences qu'a le projet sur l'ensemble de la caisse.

Deuxième élément, le dispositif complet de formation, l'idée, c'est qu'il y a des formations comme on avait fait un peu sur ATEMPO, des formations en cascade avec la formation de formateurs relais qui vont avoir une formation très très complète. Après, il y a des formations, des modules, qui vont être sur les managers, sur les techniciens maladie. Et, sur les techniciens AT, on aura des adaptations de ces modules de formation. Ces formations se font en présentiel. Il y a une base école et d'appropriation qui permet de s'approprier aussi les choses. C'est complété par du e-learning. Mais le cœur de la formation, c'est la pratique et le présentiel.

Autre élément, sur la mobilisation des équipes nationales, ce que la CNAM a fait, c'est qu'ils ont constitué ce qu'ils appellent une équipe nationale d'accompagnement, l'ENAD, qui travaille ensemble, qui est notre interlocuteur privilégié au niveau de la caisse nationale pour toutes les questions en termes de coordination, etc. Ils ont un process, à partir du moment où on va rentrer dans la phase de planification du projet, où, avec des échéances régulières, il y a un webinar de lancement, on vérifie que toutes les étapes sont faites et puis, tous les mois, on fait des points pour vérifier qu'au moment T de la bascule, on réponde bien à tous les prérequis avant d'y aller. On a un binôme qui est constitué.

Au niveau de la caisse, ce que cela va impliquer, c'est la mise en place d'une gouvernance et d'une coordination entre tous les secteurs qui sont impactés. On a dit IJ AS, IJ AT, mais pas seulement. Cela implique aussi le contrôle et la DCF qui sont inclus dans le projet. Cela implique le front office. Notamment, il y a une partie du front office qui fait aussi des prestations en espèces à travers le middle office. Cela implique des secteurs comme la lutte contre la fraude ou le contentieux, qui sont aussi amenés à consulter. Tous ces acteurs seront pris en charge dans le cadre d'une gouvernance, qu'on va resserrer à mesure qu'on aura de la visibilité sur le dossier, pour bien se préparer, bien acculturer tout le monde et qu'on ait bien le bon niveau d'information.

Autre élément qui est cité dans la note, on a actuellement une stagiaire de direction EN3S que vous aurez l'occasion de rencontrer. Si vous en êtes d'accord, on l'invitera pour qu'elle puisse s'acculturer. Le projet est de faire un peu l'état des lieux de nos modes de fonctionnement sur les IJ AS et sur les IJ AT et de préparer un peu ARPEGÉE, elle n'a pas beaucoup d'informations parce qu'aujourd'hui, cela prend un peu de délai, mais en tout cas, et regarder les évolutions et tout ce qu'on peut mettre en place pour se préparer au mieux sur ARPEGÉE.

Dernier élément, et sans doute le plus important. Où on en est, aujourd'hui, du déploiement national ? Ce que prévoyait initialement le calendrier national, c'est une pré-série dans deux caisses, qui a débuté en octobre en Loire-Atlantique, à Nantes, et en Vendée, à La Roche-sur-Yon. Après cette pré-série, devaient venir des vagues successives qui devaient commencer en 2025 et se poursuivre tout au long de l'année 2025. Le démarrage de la pré-série n'a pas été probant, loin de là, pour deux raisons principales.

La première raison, c'est que la CNAM a sous-estimé le coût que représente la reprise des données. Au-delà de ce qui avait été fait et de la mise en qualité des données, même si 97,5 %

des dossiers ont été injectés correctement, les 0,05 % de dossiers qui n'ont pas été injectés correctement, c'est énorme à reprendre et c'est très compliqué de les injecter dans le nouvel applicatif. Ils avaient sous-estimé le poids de cela, ce qui veut dire qu'avant de poursuivre le déploiement, il faut absolument qu'on ne soit pas à 99,5, mais qu'on approche les 100 % de transfert, parce qu'on sait que derrière, cela va être compliqué. Donc, le premier élément, c'est ça. Il y a un prérequis qui est d'augmenter le taux de dossiers qui sont repris dans ARPEGE de manière intégrale et de former davantage les techniciens à la reprise des données, parce qu'il y avait quelque chose qui était prévu avec des modules, etc., mais insuffisamment. Ils vont bâtir une nouvelle formation sur ce sujet-là.

Le deuxième élément qui fait que cela ne s'est pas bien passé, c'est qu'il y avait des anomalies résiduelles assez fortes sur l'outil qui ont été découvertes en production et qui, du coup, ont généré des retards de paiement ou des créances indues sur les assurés de ces deux départements de manière assez forte. Ces anomalies, conjuguées au retard pris sur la reprise des données, ont fait qu'ils ont un solde qui est très important et des sollicitations clients très importantes aussi des assurés qui ne sont pas payés. La caisse nationale a stoppé le projet et a dit : on va aider ces deux caisses à retrouver une situation plus saine le temps qu'on fasse les évolutions nécessaires dans l'outil pour pouvoir poursuivre le déploiement. Aujourd'hui, le déploiement national d'ARPEGE est en pause. Concomitamment, il y a plusieurs caisses qui aident les deux caisses à retrouver une situation plus saine sur le solde et à répondre aux sollicitations clients qui sont importantes. Parallèlement, la caisse nationale implémente de nouvelles versions qui corrigent les anomalies progressivement. C'est très clair que la poursuite du déploiement du projet ne pourra se faire que quand il y aura retour à la normale dans les deux caisses, quand toutes les anomalies auront été corrigées et testées. Ce n'est pas simplement corriger en virtuel, mais constater que cela fonctionne.

Trois, le dispositif d'appui – je n'en ai pas parlé – qu'il y a au moment de la bascule... Il y a des task forces qui sont prévues et une mobilisation des forces d'entraide pour aider les caisses, en amont, à avoir un solde zéro, en aval, après bascule, à récupérer et à se remettre à flot pendant ce temps-là. Ces forces d'appui vont être formées aussi à la reprise des données, qui est un sujet important.

Le dernier prérequis, c'est qu'on ait tiré pleinement les conclusions du retour d'expérience des deux caisses.

Ce qui fait qu'à ce stade, on n'a pas de visibilité sur la date de déploiement de la caisse. On peut vous dire que ce ne sera pas en 2025, parce que très clairement, aujourd'hui, on parle plutôt d'une reprise de la pré-série au second semestre 2025. Il faudra faire une nouvelle pré-série avec un nombre de caisses très limité pour étendre à d'autres caisses et vérifier que tout fonctionne. Cela veut dire que la reprise du calendrier national ne se fera vraisemblablement pas avant 2026 et que, nous, comme on n'était pas dans les premières vagues, on était plutôt en vague 4, il faut s'attendre à ce que ce soit plutôt au second semestre 2026.

Voilà ce qu'on pouvait vous dire à date sur le projet ARPEGE.

Pour autant, et ce sera le second dossier, il faut qu'on réponde quand même aux prérequis de traitement de nos dossiers PROGRES, qu'on les régularise pour que cela s'injecte correctement dans ARPEGE. Et, ça, on peut commencer dès maintenant. C'est quelque chose qu'on va étaler

dans le temps et qu'on va faire. L'outil SOCA va nous aider à le faire. C'est pour cela qu'on vous présente aussi le projet.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Je vous propose de prendre vos questions. J'ai déjà noté Monsieur ROUCHAUD, Madame MAMAN, Monsieur MARQUES, Madame HAMMOU.

**M. ROUCHAUD, CFTC :** C'est dommage que Monsieur FATOME ne soit pas là pour entendre ce que la CFTC a à dire. Monsieur ARNAUD, dans vos précisions, vous avez oublié de dire qu'ARPEGE a aussi provoqué un désordre social au niveau du personnel, puisqu'il y a eu des grèves. Notamment à la CPAM de Vendée, de Loire-Atlantique, il y a eu des grèves des salariés. La semaine dernière encore, je lisais des articles qui relataient des assurés privés d'indemnités journalières à cause d'ARPEGE. Donc ça continue. ARPEGE fonctionne mal et on ne compte plus tous les collectifs de sinistrés qui envisagent d'attaquer en justice la CNAM, tout simplement, parce qu'il y a des vies derrière. Il y a des gens qui ne sont pas payés, qui ne peuvent plus payer leur loyer, etc. Et on ne voit pas le bout du tunnel. On est dans une situation très grave. Ces paiements bloqués par ARPEGE ont dégradé sensiblement l'image de l'assurance maladie qui, jusqu'à présent, était plutôt bonne chez les Français.

Excusez-moi, je vais descendre, parce que j'ai beaucoup de choses à dire.

Au niveau du coût, je ne sais pas combien a coûté ARPEGE pour la CNAM, mais ce serait bien que si quelqu'un le sait...

(2:23:57 *Intervention inaudible*)

**M. ROUCHAUD, CFTC :** Merci. C'est une somme astronomique. Il est évident que la CNAM veut un retour sur investissement, c'est clair, mais pas seulement. La CNAM compte aussi sur ARPEGE pour remplacer les départs en retraite qu'elle ne remplacera pas. Donc il y a aussi un enjeu là-dessus. Elle espère des gains de productivité.

J'en viens maintenant à la question. Pourquoi nous présenter ce point alors qu'on n'est même pas sûr qu'ARPEGE soit déployé au niveau national ? Il se pourrait très bien que si on ne voit pas le bout du tunnel dans les prochains mois, Monsieur FATOME annonce l'abandon, tout simplement, d'ARPEGE.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Du coup, il y avait Madame MAMAN, mais elle s'est absente, je prends dans l'ordre Monsieur MARQUES et Madame HAMMOU.

**M. MARQUES, CGT-FO :** Pour répondre à ta question, Florent, ARPEGE a coûté 37 millions d'euros, ce qui est un chiffre absolument astronomique pour un applicatif, aussi important soit-il. Il y a des tas de logiciels qui rapportent des sommes absolument astronomiques dans le monde qui sont développées avec moins de budget que cela. Bref.

J'ai des questions techniques. Je ne sais pas si vous serez en capacité d'y répondre. La question fondamentale que je me pose par rapport à ARPEGE, c'est pourquoi extraire le processus IJ d'un logiciel global comme l'était PROGRES. Pourquoi ne pas reforger un logiciel en globalité ? Si je pose cette question, c'est parce qu'en fait, pour traiter les IJ correctement, il y a quand même beaucoup de rubriques qui, à la base, ne les concernent pas forcément et qui sont en lien avec. Si vous voulez parler par exemple de la subrogation, il faut qu'ARPEGE soit en lien. S'il est effectivement capable de liquider une IJ subrogée, il faut qu'il soit en lien avec le fichier qui

contient les RIB des entreprises. Si vous parlez d'une maternité, j'ai du mal à voir l'intérêt que cela peut avoir, sachant qu'il faut que la gestion des bénéficiaires enregistre la maternité pour ses propres besoins, notamment certaines exonérations auxquelles les femmes enceintes ont droit, et le réenregistrer ensuite sous ARPEGÉ pour pouvoir payer la maternité. C'est tout un contexte global que je n'arrive pas à saisir.

On parle de tâches. La première des tâches, c'est saisir une PRN. Saisir une PRN, ça peut être beaucoup de choses, beaucoup de choses très différentes, alors je me pose la question, beaucoup de choses aussi qui sont nécessaires dans PROGRES. Il y a ne serait-ce que le contexte médico-administratif, qui gère notamment tout ce qui va être arrêt de plus de six mois, autorisation pour l'arrêt de plus de six mois, en lien avec les DSIJ afférentes.

Je n'ai pas vu fonctionner l'outil, notamment pour les travailleurs indépendants. Mais je vous avoue que je m'interroge, surtout sur cette extraction des IJ du contexte global.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Madame HAMMOU ?

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** J'ai deux petites questions par rapport au dossier qui comporte des anomalies de liquidation. Est-ce qu'on a un type d'anomalie ? Puisque, du coup, il va y avoir un fichier avec arrêt indemnisé à corriger. Comment ça va se passer pour arrêt indemnisé à corriger ? Si c'est des arrêts qu'on a indemnisés il y a quelque temps, comme pour les AT, où il va y avoir une reprise depuis 2002, comment on va pouvoir corriger un arrêt qui a été indemnisé ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** On prend la question. Du coup, on y répondra plutôt sur le point SOCA.

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** Ah, d'accord. Excusez-moi.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** On prend la question, il n'y a pas de souci.

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** D'accord. Je peux quand même finir la question ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Allez-y.

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** Du coup, comment on va pouvoir intervenir sur un arrêt qui a déjà été indemnisé ? Est-ce que cela peut engendrer une créance pour une personne qui a été mal indemnisée, entre guillemets ? Est-ce qu'il sera prévu des heures supplémentaires pour pouvoir absorber la volumétrie des anomalies ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Pas de souci, les deux sujets sont liés. Madame PERRIOT LE-FUR ?

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** Sur l'économie générale du projet, nous, CFDT, ce qu'on veut dire, et je pense, toutes les organisations syndicales, c'est qu'on a largement alerté, dès le début, même un petit peu avant. Je pense que, franchement, ARPEGÉ, c'est vraiment le dossier de la sécu qui a représenté tellement de problèmes à tous les niveaux. J'entends que les explications que vous nous donnez, qui sont intéressantes. On entend qu'effectivement, le projet a été reporté. Et c'est une bonne chose. On va en reparler avec SOCA, mais tout ce qu'on veut, c'est qu'effectivement... On a bien compris que l'outil est là et je pense qu'il restera là et qu'on va faire avec. La CNAM, pour le coup, a une grosse équipe dessus et travaille énormément

dessus. Mais, comme ils le disent, une anomalie peut en cacher une autre en général ou va toucher autre chose. Donc, effectivement, c'est très complexe.

Nous, on réaffirme notre demande de mettre en route ARPEGE sur la caisse du Val-de-Marne quand ce sera effectivement hyper top, qu'il n'y aura pas de problème, qu'il n'y aura pas d'anomalie, qu'on sera absolument sûr que les données pourront être reprises, que les assurés pourront être payés en temps et en heure, qu'on ne se retrouve pas, dans le journal, en disant : la caisse du Val-de-Marne ne m'a pas payé depuis six mois, je ne comprends pas pourquoi, malgré toutes mes demandes. Pour nous, c'est un préalable qui me semble très important de dire que, maintenant, ARPEGE doit être mis chez nous quand ce sera vraiment au top. On compte sur vous.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** C'est bien noté. Est-ce qu'il y avait d'autres questions ? Non. Je crois qu'on a fait un premier tour.

**M. ARNAUD, Direction :** Je commencerais peut-être par la question de Madame PERRIOT LE-FUR ou la proposition préalable qui est de dire : attention, prudence sur le déploiement dans le Val-de-Marne. C'est bien la position de la direction. Vous aurez noté qu'on est déjà prépositionné dans les vagues de déploiement et on est prépositionné dans la dernière vague, l'idée étant qu'on puisse aussi bénéficier du retour d'expérience de toutes les caisses au préalable. Aujourd'hui, cette notion de vague, telle qu'elle avait été définie, ils avaient fait quatre vagues, mixé plusieurs types de taille de caisse, etc.., je pense que cela va être revu au regard de ces enseignements-là pour vérifier que, sur une même vague, il n'y ait pas deux caisses de région parisienne, par exemple. Je pense qu'il y aura sans doute une prudence. Mais quoi qu'il en soit, on est bien sur cette position de déployer lorsque ce sera prêt. Je crois l'équipe dirigeante de la CNAM sur la position de dire : attention, on est sur quelque chose qui peut devenir une catastrophe industrielle, donc il faut qu'on gère le sujet et, avant de poursuivre tout déploiement, qu'on soit certain qu'on ne va pas mettre en difficulté l'ensemble du réseau. Il y a un risque d'image, Monsieur ROUCHAUD le soulignait tout à l'heure, qui est, je crois, mesuré. Vous faites référence aux articles de presse qui sont réels, qui relatent une partie de faits réels, qui relatent une partie de faits aussi qui ne sont pas confirmés. Il y a aussi beaucoup de fantasmes autour du sujet. Mais, en tout cas, le risque d'image est réel. Je pense que c'est vraiment quelque chose qui est réaffirmé dans la communication nationale sur le sujet. Ils n'iront pas tant qu'on n'a pas plus de garanties.

Si on reprend les éléments de question, sur le climat social dégradé, effectivement, on a pu voir, comme vous, que ça pouvait amener des réactions des salariés des caisses concernées. Ce qu'on peut dire, c'est qu'il y a une mobilisation extrêmement forte du réseau pour venir en appui de ces deux caisses. L'assurance maladie, à la base de son fonctionnement, il y a la solidarité. Donc les caisses et l'entraide réseau ne seront pas débranchées tant qu'on n'a pas retrouvé une situation normale dans ces caisses-là. C'est quelque chose qui est vraiment réaffirmé.

Sur le coût du projet, je n'ai pas d'information sur ce sujet-là, donc je ne suis pas en mesure ni d'infirmer ni de confirmer le chiffre donné par Monsieur MARQUES.

Sur les gains de productivité, le premier enjeu d'ARPEGE... Oui, c'est porteur d'une espérance de gain de productivité qui a été chiffré dans le cadre de la COG et qui a été pris dans le calcul sur les effectifs, etc. Le premier sujet, à mon avis, n'est pas forcément celui-là. Au moins dans la première version d'ARPEGE, le premier sujet est celui de la rapidité de traitement,

notamment sur les dossiers les plus simples. L'ambition de la COG, c'est à terme de payer les dossiers en 20 jours. Aujourd'hui, on n'y est pas. Le résultat de la caisse sur l'année, c'était 31 jours cette année. On a beaucoup progressé. Si on regarde un coup dans le rétroviseur, on n'était pas à ces délais-là il y a ne serait-ce que quatre ou cinq ans. Mais il est porteur aussi de cette ambition-là d'amélioration de la qualité de service, qu'il ne faut pas perdre de vue malgré les anomalies.

Pourquoi présenter le point s'il y a un risque d'abandon d'ARPEGE ? On présente le point parce que, comme on l'a dit, dans les prérequis à la préparation, il y en a un qui est extrêmement important, qui est souligné, c'est celui de la mise en qualité des données. SOCA va nous permettre de préparer cela sereinement, tranquillement, sans pression et de mettre nos données en accord avec ce qui est attendu par l'outil. La possibilité de retour arrière est quasi nulle. Une fois que les dossiers ont migré, on ne peut pas dire qu'on abandonne ARPEGE et qu'on reprend PROGRES le temps d'y aller. Sinon, ils l'auraient déjà fait dans le 44 et dans le 85. On n'a pas le choix à partir du moment où la mécanique est lancée. J'irai même plus loin, les dossiers qui ont été créés sous ARPEGE restent sous ARPEGE. Les gens qui sont mutés de Loire-Atlantique, de la Vendée, dans le Val-de-Marne, leur gestion de dossier se fait sous ARPEGE. Aujourd'hui, on a peut-être un ou deux dossiers qui sont arrivés en mutation et qui sont pris par la cellule d'expertise technique de la caisse sur les IJ, qui traite ces dossiers-là. A priori, il n'y a pas de blocage particulier. Donc on n'a pas vraiment le choix. C'est un engagement fort. Ce qui est interrogé, c'est le délai de diffusion, ce n'est pas la diffusion. On va basculer sous ARPEGE.

Pourquoi ne pas avoir refondu PROGRES ? En fait, PROGRES est d'une génération d'applicatifs qui est aujourd'hui complètement dépassée dans la technologie. C'est des applications qui sont installées localement, avec des serveurs locaux, donc avec des possibilités d'interaction avec les autres applications qui sont limitées, même s'il a été amélioré beaucoup dans le temps. Il atteint ses limites techniques pour pouvoir continuer à progresser.

**M. MARQUES, CGT-FO :** Je vous prie de m'excuser, Monsieur ARNAUD. Je me suis mal exprimé. En fait, ce que je ne comprends pas, c'est pourquoi on ne reprend pas le principe. Bien sûr que PROGRES, c'est un vieil applicatif. Tout le monde le voit. Mais c'est surtout le principe de base que je trouvais plutôt pertinent. Après, peut-être qu'ARPEGE, que je n'ai pas testé, je le trouverai très bien, je n'en sais rien. Mais, en fait, moi, c'est l'articulation, justement, entre les différents applicatifs, les injections qui viennent, qui sortent, etc. Je n'ai pas parlé d'image, par exemple. Ce que je ne comprenais pas, c'est pourquoi on n'avait pas repris ce principe global pour un nouvel applicatif global, comme l'était PROGRES, pour tous les techniciens ou presque.

**M. ARNAUD, Direction :** Là, vous excédez ma compétence technique sur l'architecture nationale. Ce que je constate, c'est qu'ils ont une stratégie de refonte du système d'information qui s'appuie sur des refontes par processus. On a eu INDIGO, on a eu ATEMPO et on a eu MATIS. Ils mettent ces applications-là sous les nouvelles normes technologiques, notamment des applications web, etc., qui ne sont pas forcément hébergées en local, mais accessibles n'importe où. Ce qui est censé faire le lien entre ces différentes applications, c'est le portail agent qui, lui, récupère un certain nombre d'informations aussi et donne, à terme, tout l'environnement, avec les différents outils ouverts et les alertes, y compris sur la documentation. C'est pour cela que toutes les nouvelles applications se déploient aussi parallèlement dans le portail agent.

Après, sur les choix et pourquoi cette architecture et pas une autre, j'avoue qu'on n'a pas les tenants et les aboutissants. Moi, je vous parle de ce qui est prévu, mais sans savoir pourquoi ils ont opéré ces choix-là.

Concernant les liens entre les applications, peut-être Carole pourra me compléter là-dessus, il y a bien des liens qui sont faits, automatiques, notamment avec les informations de la GDB, de la gestion des bénéficiaires. La première étape, vous voyez, quand on voit le synoptique, la saisie de la PRN, c'est comme aujourd'hui, il n'y a rien qui change. Par contre, à partir de l'étape vérification des droits de l'assuré et éligibilité, ARPEGE va prendre un certain nombre d'informations qui sont sur notre SI et vérifier si c'est bien un assuré du Val-de-Marne, si les droits sont ouverts, etc. Donc il y a bien des liens qui sont faits avec les différentes applications par l'outil.

Est-ce qu'on va retrouver l'ensemble des informations qu'on avait dernièrement avec PROGRES, le contexte médico-administratif, etc. ? Je ne sais pas répondre. Je ne sais pas si tu sais plus.

**Mme AZOULA :** Je sais qu'il va y avoir des automatismes, notamment sur la deuxième OD. Là où, aujourd'hui, on est obligé de monter manuellement la DO6, ce genre de choses, cela va se faire en automatique. Après, au niveau des liens, à part avec les attestations de salaires, au niveau des employeurs, où ce sera en automatique, c'est vrai que tout ce qui est PRN, on va continuer à saisir les PRN. Il n'y aura pas d'automatisation avec BO AAT, en tout cas, à court terme. Donc on reste quand même limité. Les mater, il me semble qu'il y a un lien qui se fait avec le plaquage des mater. Mais je ne l'ai pas vu fonctionner non plus, donc on est limité encore dans les consignes à venir.

**M. ARNAUD, Direction :** Après, vous interrogez la notion de tâche. Le meilleur exemple, c'est celui des risques professionnels et d'ATEMPO, où on est passé de logique de traitement de dossier complet dans ARPEGE à « il y a telle anomalie ou il y a telle tâche à traiter par le technicien », avec des tâches qui sont plus simples, qui n'ont pas beaucoup de conséquence et d'autres tâches qui sont vraiment cruciales et extrêmement lourdes et à traiter. Ça veut dire que, y compris dans notre notion de solde, on va être perdu au début, parce que, comme on a eu au départ sur les risques pros, on n'aura plus un solde sur DIADEME, un solde etc. On aura des tâches, avec des tâches qui sont plus ou moins critiques.

**Mme AZOULA :** Après, ils sont classés. Au niveau des typologies, il y a un classement où on sait qu'il y a des tâches qui sont plus ou moins simples, plus ou moins complexes, ce qui permet, en fonction de la polycompétence de l'équipe, de pouvoir un petit peu déterminer à qui on confie telle tâche. Donc on sera toujours sur les erreurs fonctionnelles, erreurs techniques et les alertes métiers, mais comme on a dans ARPEGE TI aujourd'hui. Mais c'est vrai qu'il y a un découpage, en tout cas, du dossier et pas un traitement de bout en bout comme on peut le faire aujourd'hui.

**M. ARNAUD, Direction :** On va continuer à répondre, un peu par anticipation sur la note d'après, sur SOCA, puisque vous avez posé des questions, Madame HAMMOU, sur les dossiers en anomalie, le type d'anomalie. Carole ?

**Mme AZOULA :** Pour répondre, effectivement, dans le cadre de la reprise des données, on est amené à créancer ou faire des rappels aux assurés. Je vais parler plutôt du côté AS, parce qu'on est sur 36 mois d'antériorité. Effectivement, il y a eu des dysfonctionnements sur des saisies de congé paternité, par exemple, pour lesquels il y a eu des rappels qui ont été faits aux assurés,

voire parfois des créances, malheureusement. Après, les types d'anomalie, ça peut être des types d'anomalie uniquement de saisie et qui n'ont pas d'incidence pour les assurés, mais pour lesquels, en tout cas, le plaquage ne pourra pas se faire correctement. Donc on est dans l'obligation de reprendre manuellement la conformité de la saisie du dossier. Parfois, c'est des erreurs de traitement du technicien de prestation qu'il faut qu'on mette aussi en conformité et qui engendrent créance ou rappel, qu'on accompagne avec un contact sortant auprès des assurés, évidemment.

**M. ARNAUD, Direction :** Cette liste de dossiers en anomalie risque de s'enrichir aussi du retour d'expérience, peut-être des anomalies qu'ils n'avaient pas vues, qu'ils vont détecter et nous demander de corriger en amont pour éviter les blocages en aval, qui sont beaucoup plus difficiles à débloquer.

Sur la question des HS, on n'aura pas besoin de faire des HS sur ce sujet-là, parce qu'on a du temps, puisqu'on a un horizon qui se détend. Par contre, on sait que c'est un enjeu premier et primaire de la bonne bascule. Donc on va le faire et on va le faire correctement et on va utiliser les bons outils pour le faire pour être certains qu'on n'ait pas une situation critique au moment de la bascule.

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** Excusez-moi. Je voulais juste rebondir sur « on a du temps ». Comme Mme AZOULA l'expliquait, pour les AS, on remonte à 36 mois, mais pour les AT, il y a une reprise depuis 2002. Du coup, au niveau des créances, on ne peut pas remonter en arrière à plus de trois ans. Donc on a du temps, mais il faut être vigilant sur le délai. Si on met du temps pour traiter et que, au final, la créance remonte à trop longtemps, on ne pourra rien réclamer.

**Mme AZOULA :** Après, les fichiers de fiabilisation, l'objectif, c'est de les traiter le plus rapidement possible. L'idée, c'est d'avoir une cellule d'experts pour faire la reprise de données la plus rapide possible, sachant qu'après, les fichiers sont retravaillés par la CNAM. Dans un second temps, ils envoient un autre fichier. Logiquement, on est censé diminuer le stock. Ça veut dire qu'en fait, on a bien repris nos données. A terme, à la bascule ARPEGE, logiquement, tous nos dossiers doivent être corrects. Mais c'est quelque chose qu'on est en capacité de faire assez rapidement.

**M. ARNAUD, Direction :** Je ne sais pas si vous avez encore des questions. De toute façon, ARPEGE, c'était un premier niveau d'information. Il y aura tout un process déroulé auprès de vous sur de nouveaux points d'étape. On essaiera d'en refaire quand on aura des informations un peu plus importantes. On viendra aussi vers vous dès lors qu'on sera rentré dans le process avec un calendrier beaucoup plus précis, avec notamment la consultation sur les conséquences sociales, etc. Donc premier niveau d'information.

Peut-être, ce que je vous propose, sauf si vous avez d'autres questions plus générales, c'est qu'on passe à l'objet de la consultation sur SOCA, peut-être qu'on vous fasse quelques mots de présentation de cet outil de mise en qualité et qu'on prenne ensuite vos questions pour terminer sur les consultations ce matin.

## Point 6 : Utilisation de l'outil SOCA pour faciliter la reprise des données ARPEGE RG – Avis

**Mme AZOULA :** Comme le disait Sébastien, c'est vrai que le fichier de fiabilisation, à la base, est sous forme d'un fichier Excel, avec toutes les difficultés que comporte un fichier Excel, c'est-à-dire que quand on travaille à plusieurs dessus, parfois, le partage du fichier ne fonctionne pas correctement. On peut être amené à masquer des lignes et omettre de traiter des dossiers. C'est vrai que la forme de fichier Excel n'était pas très efficace. La CPAM de l'Essonne a créé l'outil SOCA, qui est une interface pour permettre de traiter ce fichier Excel d'une manière plus adaptée et plus efficace.

Pour rappel, au niveau des AS, le fichier de fiabilisation reprend les arrêts de tout ce qui va être maladie, maternité, paternité et congé adoption. On a une reprise sur 36 mois. Concernant les AT/MP, ils ont une reprise depuis 2002. Le fichier de fiabilisation reprend tous les dossiers pour lesquels il y a eu une saisie erronée ou un problème applicatif qui a engendré une saisie incorrecte. Avant de basculer, ils vont dans ce fichier reprendre tous les arrêts en cours qui n'ont pas pu migrer pour des raisons fonctionnelles – c'est ce que je vous dis –, les arrêts en cours en échec d'injection pour raison technique et les arrêts totalement indemnisés qui n'ont pas pu migrer. Donc c'est tout ce que cela peut engendrer si notre fichier de fiabilisation n'est pas correctement complété.

L'outil SOCA, développé par la CPAM de l'Essonne, c'est simplifier l'accès aux informations pour les techniciens qui doivent traiter les rejets ou qui doivent réaliser une recherche parmi les rejets, suivi des reprises des données facilité et conservation des données issues des rejets.

Quand vous reprenez, depuis 2002, des données, cela représente à peu près 3 500 lignes, à peu près la moitié en NIR. Donc il faut qu'on puisse avoir un suivi de la décomposition, de l'avancée du stock, savoir combien de dossiers sont traités, combien de dossiers restent en échec, combien de dossiers ont été finalisés pour pouvoir faire des points d'étape au niveau de la CNAM et, quand on fait remonter le fichier, avoir un fichier le plus propre possible.

Vous avez quelques captures d'écran de SOCA. Je vous dis, c'est vraiment une interface d'un fichier Excel qui est sous un format web. Il y a trois onglets à traiter, les arrêts indemnisés, les arrêts qui sont en cours, les erreurs dites fonctionnelles et les arrêts en cours qui représentent plutôt les erreurs techniques. Pour traiter ce fichier, les techniciens ont ce qu'on appelle un cahier de consignes, qui est très bien fait. En fonction de chaque erreur identifiée, le technicien a tout un mode opératoire qui lui permet de remettre à niveau le dossier. C'est vraiment un outil qui est plutôt aidant pour le technicien pour éviter de prendre les mêmes dossiers, éviter d'avoir des difficultés techniques au quotidien et qui sont un peu un irritant dans la reprise de ces données et permettre une reprise dans des délais très courts.

Là, ça fait une forme d'instancier, quand vous voyez la capture d'écran. Donc c'est quand même une lecture assez simple avec, à chaque fois, le libellé de l'anomalie. Le libellé de l'anomalie, ça va l'amener sur son cahier de consignes et savoir comment il doit gérer cette anomalie-là.

Après, vous voyez, il y a des colonnes avec les statuts. Si c'est une problématique d'injection ou de traitement fonctionnel ou technique, le statut, à chaque fois que le technicien a finalisé le

traitement de sa ligne, il peut changer le statut et marquer « corrigé », ce qui permet de faire le décompte dans le stock et de voir que le dossier sort du stock à traiter.

Vous avez les différents statuts à traiter. Ligne à prendre en charge, c'est le statut d'origine. Corrigé, ça veut dire qu'on a traité le dossier. En attente, c'est une ligne qui a été réservée par le technicien qui est en attente, parfois, d'éléments. Exclusion, c'est une ligne techniquement impossible à traiter ou qui concerne un assuré décédé ou dans le cadre d'une mutation. Pour expertise, ligne faisant l'objet d'une escalade vers un expert.

Il y a tout un historique qui est complété au fil de l'eau. C'est un historique pour lequel on ne peut pas revenir dessus, on ne peut pas le corriger. Ça reste un peu, à l'instar de DIADEME. Quand vous avez écrit, ça reste en dur et ça ne se modifie pas.

Au niveau des habilitations, c'est les habilitations un petit peu classiques. Ça passe via passeport. Il y a trois types d'habilitation. Il y a consultation, traitement et supervision. Consultation et traitement, ce sera tous les techniciens de prestation qui auront en charge le fichier de fiabilisation. Au niveau des managers, pareil, assez classique, ils auront consultation et supervision. Au niveau des agents de la DCF ou autres, si besoin, de donner accès à ce fichier, ce sera un accès en consultation.

N'importe quel agent a la possibilité de relâcher les lignes. S'il est en difficulté sur le dossier, il peut upgrader avec un expert cadre technique.

On accède à des tableaux de supervision. Nous, c'est assez pratique, pour l'encadrement, puisqu'il faut qu'on fasse remonter régulièrement à la CNAM le suivi du stock. Sur un fichier Excel, il fallait faire un peu en mode manuel, faire des filtres, trier. Donc ce n'était pas forcément simple pour les managers. On peut générer un export, pour faire remonter les données, beaucoup plus simple.

Au niveau des services impactés, forcément le département PEAT et PEAS. Le nombre d'agents qui seront sollicités pour le traitement, au niveau des PEAS, on a fait le choix de solliciter les cadres techniques qui ont un taux de couverture assez important et une expertise importante, notamment aussi la connaissance d'ARPEGE TI, ce qui peut être aidant aussi pour la suite. Il y aura six ETP sur le département, donc pas forcément à temps plein, les ETP, en fonction des lignes. Au niveau des PEAT, il y aura cinq ETP, trois experts techniques et deux techniciens. Au niveau de la consultation, on reste sur les TMR, la CATR, cellule d'appui technique et réglementaire qui pourrait être amenée à être en charge du lien avec la CPAM de l'Essonne et la maintenance de l'outil SOCA, les managers et pilote de processus, donc Sandrine TOUAHRI. Au niveau des supervisions, c'est les équipes d'encadrement PEAS, PEAT.

Au niveau des formations, Sébastien vous en a parlé, on a des référents ENAD qui seront en charge de nous accompagner sur le déploiement de l'outil. C'est un outil qui nous sera mis à disposition à réception du premier fichier de fiabilisation et pour lequel il y aura une formation qui sera dispensée, notamment l'accompagnement sur l'accès à l'espace documentaire qui est mis en ligne pour avoir tous les cahiers de consignes. C'est un SharePoint, c'est assez bien fait. Les cahiers de consignes sont vraiment très complets. On n'a pas de difficulté sur les consignes qui sont transmises. On vous indique que suite à l'expérimentation des deux caisses, il y a une formation qui va être dispensée pour la reprise des données, parce qu'on s'aperçoit que plus la reprise des données est fiable à 100 % et plus on garantit une bascule sereine des dossiers des assurés.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci beaucoup. Est-ce que vous aviez des questions ? Monsieur ROUCHAUD ?

**M. ROUCHAUD, CFTC :** C'est une question qui rejoint aussi le point 6. Comme le disait Monsieur MARQUES, apparemment, il semblerait que ce ne soit plus possible de faire une recherche par NIR dans le futur logiciel ARPEGE, ça arrive par lot. Ma question est : lorsqu'on est confronté à une situation urgente, un assuré se présente à l'accueil et fait tout un esclandre, et on le comprend, lorsqu'on demande au service de gérer son dossier, si on ne peut plus faire une recherche par NIR, comment cela va se passer ? Est-ce que vous avez des détails là-dessus ? Cela ne va pas être très pratique pour gérer des situations urgentes.

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

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Au niveau du fichier mis à disposition afin de cibler les arrêts indemnisés à corriger, à la date d'aujourd'hui, est-ce qu'on peut anticiper ? On peut connaître ce que cela va impacter au niveau de la CPAM en termes ne serait-ce que de charges de travail ? Combien on aura d'arrêts indemnisés à corriger par rapport à ce fameux fichier Excel que mettra à disposition la CNAM.

Pour revenir sur ce fichier Excel, vous expliquez qu'il n'était pas vraiment adapté en lisibilité. C'est pour cela que la CPAM 91 a développé ce petit logiciel SOCA pour mieux exploiter le fichier Excel de la CNAM. Je voudrais savoir à quelle fréquence est envoyé ce fichier. Ça se fait comment ? Puisque c'est un format Excel. Est-ce qu'il est quand même déposé sur un serveur sécurisé comme BlueSky, ce genre de chose ?

Comment savoir si tout fonctionne bien pour cette étape de fiabilisation ? Apparemment, la CPAM 91 s'est rendu compte que cela ne marchait pas bien et a développé l'outil SOCA. Du coup, est-ce que, nous, on a déjà eu un test d'utilisation de l'outil SOCA ou pas ?

Ensuite, concernant les habilitations, oui, bien sûr, il faut que cela passe par le circuit normal, passeport, habilitation, etc. Mais comme c'est un outil développé par la CPAM de l'Essonne qui offre ce service, il le met à disposition des autres CPAM, c'est bien nous qui allons gérer nos propres habilitations à la CPAM 94 ou c'est la CPAM 91 qui va délivrer pour nous les accès d'habilitation ?

Concernant la formation, je suis un peu bouche bée. On nous explique que la formation qui sera dédiée aux formateurs relais est en cours d'écriture ou de préparation à la CNAM. Le risque, c'est qu'il y aura un démarrage du déploiement SOCA sans un préalable de formation sur les personnes relais. C'est un peu risqué. Ce que j'en conclus, c'est que les agents devront, dans un premier temps, uniquement utiliser SOCA avec peut-être uniquement le mode opératoire qui sera mis à disposition et qui devra être déployé, et aussi le guide manuel utilisateur qu'il faudra aller télécharger sur le SharePoint ARPEGE. Est-ce que ce n'est pas un peu bancal, cette situation de manque de formation ? Est-ce que vous pourriez nous dire quel est le contenu qui est en cours de préparation par la CNAM, s'il vous plaît ?

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

**M. MARQUES, CGT-FO :** Une question concernant l'organisation du service. Il est indiqué 6 ETP sur le département PEAS, la cellule technique. Je ne sais pas si c'est l'ensemble des techniciens, donc experts, qui est mobilisé là. Le fait est que ce sont des gens qui ont déjà une charge de travail et, en particulier, à mon sens – c'est l'impression que j'ai –, qui ont un rôle

d'assistant pour leurs collègues qui viennent régulièrement leur poser des questions techniques, d'autant plus qu'on a quand même pas mal de techniciens qui sont arrivés récemment, en tout cas, dans les six mois, un an, sur le département. Comment ça va s'articuler, tout ça ? Je suppose qu'effectivement, ils resteront à disposition. Est-ce que vous avez estimé un temps pour liquider le solde que vous avez ? A priori, ARPEGE n'est pas encore prêt d'être déployé, mais combien de temps vous vous donnez ? Et comment ça va s'articuler sur le terrain ?

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

**M. ARNAUD, Direction :** Toutes les questions ont été posées ?

**Mme AZOULA :** Au niveau de la question de l'impossibilité de faire des recherches par NIR dans ARPEGE, je vous rassure, on peut faire des recherches par NIR dans ARPEGE. Il n'y a pas d'inquiétude.

Au niveau de la question sur l'anticipation, si on peut anticiper un peu la charge du fichier Excel et les fréquences, ce genre de chose, il faut savoir qu'on en a déjà reçu un, qui nous est envoyé par l'ENAD directement, avec une date de remontée des données. Jusqu'à présent, on n'en a reçu qu'un seul. Pour vous donner une estimation, au niveau des AS, il comportait 517 lignes pour 319 NIR. Et on a une estimation, à peu près, de traitement par agent d'une vingtaine de dossiers par agent. Au niveau des AT, ils ont reçu un fichier qui comportait 3 917 lignes, ce qui est logique, parce qu'il remontait à 2002, pour 1 591 NIR. On n'a pas eu de difficulté à respecter les délais. Les techniciens n'avaient pas eu de formation au préalable. C'est pour cela que je rebondis sur les cahiers de consignes qui ont été quand même bien faits. L'ENAD se tenait à notre disposition à chaque fois qu'il y avait des questions techniques. Je pense qu'au fil de l'eau, le fait d'avoir les remontées de questions des différentes caisses, ils ont pris aussi la mesure de l'importance de faire une formation sur la reprise des données. Cette formation aura lieu bien en amont d'avoir les prochains fichiers de fiabilisation.

**M. ARNAUD, Direction :** En complément là-dessus, effectivement, la nouveauté, c'est qu'on va utiliser un outil qui nous permet de gérer. On a déjà fait une première phase de traitement du fichier. Le fichier est complété. On a traité. La fiabilisation, ça s'est fait au fil de l'eau depuis quelques semaines. Ce qu'il faut avoir en tête, c'est que la reprise des données, ce n'est pas simplement avant, mais aussi après. L'outil SOCA va être utilisé en amont. Il va y avoir d'autres envois de fichiers. Ce ne sera plus sous format Excel, mais on les injectera dans l'outil, d'où le fait qu'on vous consulte aujourd'hui. Il sera aussi utilisé une fois qu'on aura basculé. Il y a des fonctionnalités de traitement dans SOCA des éléments. Cette notion de formation à la reprise des données n'est pas que pour la phase amont. C'est : comment on gère, en gros, tous ces dossiers qui vont être rejetés par ARPEGE, même après bascule ? Donc sous le vocable formation à la reprise des données, c'est plus large.

Sur l'outil en lui-même, c'est très simple. Comme le disait Carole AZOULA, c'est un tableur Excel qui a été mis sous forme d'application. Il y aura une démo qui sera faite par l'ENAD. Cela rapproche les consignes là où on devait aller les chercher par nous-mêmes. Cela donne le statut de traitement là où on le complétait sur le fichier Excel. Il n'y a pas une grosse formation sur SOCA. Par contre, la formation reprise des données, c'est quelque chose qu'on mettra dans le socle de tous les techniciens avant de basculer dans ARPEGE et qui sera beaucoup plus conséquent.

**Mme AZOULA :** A chaque fois qu'on fait une reprise de données et qu'on renvoie le fichier, ils re-testent, ils réinjectent notre fichier pour s'assurer que les reprises de données ont bien fonctionné. C'était votre question. Et quand on reçoit le prochain fichier, logiquement, tous les dossiers conformes ne doivent plus apparaître dans le fichier suivant. Il y a quand même des tests à chaque fois pour s'assurer que les nouvelles données qui ont été corrigées pourront bien se plaquer dans ARPEGE.

Les habilitations seront bien faites au niveau du 94, ce que je n'ai pas précisé tout à l'heure. C'est un outil hébergé au niveau de la CPAM 91, mais les habilitations se font à notre niveau. On n'a évidemment aucune visibilité sur les SOCA des autres caisses. Nous, on ne pourra consulter et visualiser que les données de notre propre caisse. Pareil, la CPAM 91 n'aura pas d'accès à notre fichier.

J'ai répondu à la question sur la formation avant le démarrage SOCA.

Au niveau des experts techniques, on l'a déjà testé en réel avec le fichier, on avait détaché deux experts. On a fait, au démarrage, pour qu'elles démarrent en binôme, pour qu'elles puissent aussi un petit peu s'entraider. Et puis il y avait Diane YEM BINAM qui pilotait avec les deux experts. C'est là où je rejoins Sébastien. Pourquoi l'intérêt de former l'ensemble des cadres techniques ? Parce qu'après, ça va être, sur le terrain, nos formateurs relais. A terme, il faut que tous les techniciens sachent faire une reprise de données, puisque ce sera un petit peu aussi dans leur quotidien, après la bascule ARPEGE. C'est pour ça qu'on commence par les cadres techniques. Après, au fil de l'eau, ce sera déployé aussi au niveau des techniciens.

On n'a pas de visibilité, pour le moment, du prochain fichier de fiabilisation, puisque comme le calendrier est mis en pause, on n'a pas de visibilité. En tout cas, il y en a un premier qui a déjà été remonté.

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

(3:08:44 *Interventions inaudibles*)

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** D'autres questions ? Je vous propose de passer au recueil de vos avis, avec enthousiasme.

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** Pour le coup, ce n'est pas un vote simple. On a un outil qui fonctionne mal et qui, de fait, génère une charge de travail supplémentaire qui n'aurait peut-être pas existé s'il n'avait pas été créé. D'un autre côté, on a un outil qui, des remontées que j'ai, est quand même très utile et plus facile d'utilisation.

**M. ARNAUD, Direction :** On ne vous demande pas de vous prononcer sur ARPEGE.

**Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT :** Non, je me prononce sur SOCA. Dans ce contexte-là, pour la CFDT, ce sera tout de même un vote pour.

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

**M. ROUCHAUD, CFTC :** Vous ne nous demandez pas de nous prononcer sur ARPEGE, sauf que ce point est quand même lié quelque part à ARPEGE. Pour la CFTC, il n'est pas question d'émettre un chèque en blanc sur un logiciel qui comporte aujourd'hui de nombreux dysfonctionnements, qui engendre, derrière, des sinistrés, puisqu'ils ne perçoivent pas d'indemnité journalière. La CNAM doit revoir sa copie. C'est un vote contre.

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

**M. MARQUES, CGT-FO :** Pour FO, ce sera un avis favorable.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Nous avons donc un avis favorable à la majorité. Je vous en remercie.

Je vous propose qu'on fasse notre petite pause déjeuner afin de pouvoir nous sustenter. Rendez-vous à 14 heures. Merci à tous.

*La séance est suspendue de 12 heures 50 à 14 heures.*

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Je vous propose qu'on reprenne sur cette AP. Pour la direction, Céline CASADO-BOLIVAR et Sébastien ARNAUD.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Pour la CFDT, Christina RODRIGUES-MARTINS, suppléante, en remplacement de Madame Virginie DUMARCAZ. Pour cet après-midi, j'excuse Madame Fabienne PERRIOT LE-FUR, Madame Nesrine LAHLOU, Madame Virginie DUMARCAZ et notre représentante syndicale, Madame Muriel MAMAN.

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

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

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

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

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

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

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

**Mme KHETTAF, CGT-FO :** Lila KHETTAF, RS FO.

**Mme TRAORE, CGT-FO :** Maïmouna TRAORE, élue suppléante, en remplacement de Dalila OUCHENE.

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

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

**Mme SKOLUDEK, CGT-FO :** Elisabeth SKOLUDEK, élue titulaire Force Ouvrière. J'excuse Monsieur GIAMBIAGGI Antoine, Madame HAMMOU Leilla, Madame OUCHENE Dalila ainsi que Madame IAAICH Halima.

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

## **Point 8 : Evolution de la Base de Données Economiques, Sociales et Environnementales (BDESE) – Information**

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Je vous propose de passer au point 8 de notre ordre du jour concernant l'évolution de la base de données économiques, sociales et environnementales. Pour vous présenter ce point, nous accueillons Fatmiré HODZA.

**Mme HODZA :** Bonjour à tous et à toutes. La BDES avait été mise en place au sein de notre entreprise en 2013 et elle a connu de nombreuses évolutions législatives. La dernière en date est celle issue de la loi climat et résilience du 22 août 2021, qui est venue inclure au sein de la BDES les enjeux environnementaux. L'outil a donc été revu dans son ensemble pour y intégrer cette évolution et améliorer également la recherche par mot-clé, vous permettant ainsi de mieux cibler vos recherches et de trouver rapidement les informations spécifiques dont vous avez besoin.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** On va passer directement à vos questions, si vous voulez bien, parce que c'est vrai que la note est très courte. Monsieur ROUCHAUD ?

**M. ROUCHAUD, CFTC :** Effectivement, la BDES contient des aspects pratiques importants sur la santé de l'entreprise. Je trouve que la Direction ne communique pas assez sur la BDES auprès des représentants du personnel. Je pense qu'il y en a peu qui la consultent. J'invite la Direction à faire davantage de communication auprès des représentants du personnel, mais aussi pour expliquer la finalité de la BDES, parce que n'est pas toujours très clair.

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

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Au niveau de la réglementation liée à la consultation de la BDESE, j'aimerais savoir si la Direction peut me confirmer qu'outre les élus du CSE, qu'ils soient titulaires ou suppléants, qui doivent y avoir accès, il y a aussi les représentants syndicaux et les délégués syndicaux. J'aimerais savoir si, aujourd'hui, vous êtes bien conforme au fait que toutes ces personnes mandatées ont accès à la BDESE, s'il vous plaît.

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

**M. MARQUES, CGT-FO :** Ce n'est pas une question. C'est afin d'exprimer notre satisfaction de voir ceci se faire, compte tenu de nos nombreuses demandes. C'est très bien.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Est-ce qu'il y a d'autres questions ou remarques sympathiques ou moins sympathiques ?

Peut-être souligner qu'en effet, on est très content d'avoir abouti, souligner l'énorme travail que cela a demandé aux équipes des relations sociales pour refondre cette structure, pour remonter les données. Le travail est encore en cours sur certaines données. Soyez indulgents. Mais on s'attache à finaliser. On ne voulait pas retarder la communication de ce jour. Je voulais quand même souligner le fait que c'était un très gros travail en termes de réalimentation, parce qu'il y a beaucoup de données, beaucoup d'informations. Arriver à rendre tout cela consultable et accessible via le moteur de recherche, c'est effectivement une belle avancée.

Par rapport à votre question ou, plutôt, votre alerte, Monsieur ROUCHAUD, sur la communication, le point de ce jour avait aussi pour objectif de retransmettre sur l'existence de cette BDESE, pour attirer l'attention, parce que vous avez vu que la note est très sommaire et la BDESE est en ligne, mais cela permet de se redire un petit peu aussi à quoi cela sert. Du coup, je prends note de votre alerte. Je pense qu'on fera un message à l'ensemble des élus, qu'ils soient titulaires ou suppléants, et des personnes ayant accès, donc je réponds par là aussi à Madame RODRIGUES-MARTINS, bien entendu, côté délégués syndicaux. C'est noté, je crois, dans la note que les droits d'accès sont donnés. Donc on est bien sur le périmètre complet en termes d'accès à ces données. Du coup, ce que je vous propose, c'est qu'on puisse faire un petit message pour attirer leur attention sur la disponibilité de cette BDESE dans le portail applicatif et, par la même occasion, rappeler un peu les éléments de contexte qui sont dans la note sur l'utilité de cette BDESE.

Est-ce qu'il y avait d'autres questions ? Non ? Merci pour les mots gentils, hors et en micro.

**Mme HODZA** : Merci. Je transmettrai à l'équipe.

**M. MARQUES, CGT-FO** : Si vous le préférez, je peux le dire au micro.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction** : Attendez, parce que du coup, c'est allé trop vite, il faut que je dise à Morgane qu'elle nous rejoigne. Je lui avais dit, mais je pensais qu'il y aurait plus de questions. On fait l'activité des pôles ? Comme ça on n'attend pas.

## Point 10 : Suivi mensuel d'activité des pôles – Information

**M. ARNAUD, Direction** : Il n'y a pas énormément d'actualités. Il y en a une, immédiate et brûlante, qui est que demain, s'opère un changement du socle technique d'acquisition DIADEME. L'incidence directe est qu'on ne peut plus numériser depuis mercredi soir. On a arrêté la numérisation, on s'est remis à jour. La numérisation, on attendra un feu vert à partir de lundi pour reprendre. L'implication pour l'ensemble des secteurs de la caisse, c'est que demain, DIADEME ne fonctionnera pas. Normalement, l'information a dû bien circuler, puisqu'il y a eu de multiples messages qui ont été adressés. Donc DIADEME et toutes les applications qui sont en lien et qui renvoient vers DIADEME. Et elles sont nombreuses. Normalement, demain, il y a une petite activité un peu adaptée qui doit se mettre en place. Samedi, on attend d'être certain, parce qu'il y avait des HS qui étaient programmées dans plusieurs secteurs. On attend d'être certain qu'ils aient bien rétabli. Ça devrait être le cas, a priori, mais on va attendre quand même, parce que la communication nationale a été un peu hésitante et bafouillante sur le sujet. En courant de journée et avant 15 heures 30, on refera une information pour dire si on maintient ou pas les HS. Donc il y a ce petit point-là.

Pour le reste, on reste dans une situation qui est aujourd'hui maîtrisée sur l'ensemble des activités et de mieux en mieux, notamment sur les PEAS où, malgré les fortes entrées de PRN, pour l'instant, on est dans une situation bien meilleure, et de mieux en mieux aussi sur la PFS, où on grappille, on a démarré un peu bas. Mais on est à 75 % de taux de décroché en cumulé et, comme le disait Johana CASTRIQUE, avec des scores qui tendent à s'améliorer. Donc on a bon espoir de retrouver, dans les quelques semaines qui viennent, une certaine stabilité.

Voilà ce que je voulais vous dire sur l'activité des pôles. Je ne sais pas si vous avez des questions sur ce sujet-là.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Madame TRAORE ?

**Mme TRAORE, CGT-FO :** J'ai juste une petite question, peut-être un peu trop technique. Vous disiez qu'il y avait des applications qui ne fonctionneraient pas et qui sont en lien direct avec DIADEME. Vous les connaissez ?

**M. ARNAUD, Direction :** En fait, moi, je n'ai pas la liste complète, mais dès lors qu'on a un lien dans l'application... Par exemple, je prends MEDIALOG. Il y a un certain nombre de liens sur des échéances qui ont été traitées dans le cadre du complément de dossier. Ça crée une échéance et ça crée un lien vers DIADEME. Donc, là, l'échéance MEDIALOG qui renvoyait vers DIADEME, comme DIADEME est en black-out, elle renverra vers une erreur fonctionnelle. Je n'ai pas en tête toutes les applications, mais il y en a un paquet qui renvoie vers DIADEME.

Normalement, l'information a bien été passée dans tous les services. Donc que vous ne soyez pas surpris de ce fait-là. Et puis dès que c'est rétabli au plan national, on vous le redira.

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

## **Point 9 : Déploiement du bureau dynamique : premier bilan de mise en œuvre – Information**

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Je vous propose de revenir au point 9 concernant le premier bilan de mise en œuvre du bureau dynamique. Nous accueillons Morgane LE CORFEC pour vous présenter ce point.

Avant de lui passer la parole, simplement rappeler que ces premiers éléments de bilan ont fait l'objet d'un premier échange dans le cadre de la CSSCT du mois de janvier. À cette occasion-là, on a pu tenir compte de vos éléments pour pouvoir venir alimenter la note qui vous est présentée ce jour. Je dirai aussi à titre liminaire que ce premier bilan est, à mon sens, très satisfaisant. Je tiens à souligner le très gros travail qui a été porté par Morgane au niveau de tout l'accompagnement du projet et des agents dans la phase en amont comme dans la phase en aval. Je pense que c'est un facteur clé de succès. Dans le cadre de cette instance, on s'était engagé vis-à-vis de vous. C'était aussi vous dire que, nous, on souhaitait aussi rester à l'écoute des expressions de besoin, des attentes des personnes, pour pouvoir ajuster, ne pas être sur un déploiement du flex tel que cela peut se faire dans certains organismes, mais être sur le déploiement de notre version du bureau dynamique et notre version qui est adaptée à ces trois secteurs. Ce sont des éléments qui, à mon sens, expliquent la nature des retours que nous avons aujourd'hui, qui sont très satisfaisants.

J'arrête de dévoyer le sujet et je passe la parole à Morgane.

**Mme LE CORFEC :** Bonjour à tous. Je suis là pour vous présenter le bilan. Comme disait Céline, il y a un premier bilan qui a été fait en CSSCT du mois de janvier, où ce n'était pas une note Word, mais un diaporama. Les chiffres restent les mêmes.

Je vais revenir un peu sur la méthodologie de travail pour la mise en place du bureau dynamique, savoir que c'était la Direction des prestations qui a été impactée, et reprendre le contexte, c'était avec l'intégration des agents de Boissy-Saint-Léger. L'intégration des agents, avec la mise en place de PLEIADE, on avait de la place, mais pas suffisamment pour pouvoir intégrer l'ensemble des collaborateurs de Boissy. Donc il a fallu avoir une réflexion sur le réaménagement du premier étage. La réflexion s'est faite avec la Direction des prestations et avec les services et les managers et avec un certain groupe d'agents volontaires, lors d'ateliers. C'était des ateliers qui étaient vraiment avec chacun des trois départements pour concevoir les différents aménagements et identifier les besoins. C'était le but.

Dans la note, je vous refais un petit point sur l'aménagement des espaces, avec le plan avant travaux et le plan après travaux.

Je suis aujourd'hui présente pour vous faire un état du bilan, parce que le bureau dynamique, c'était nouveau et on devait identifier s'il y avait un niveau de satisfaction ou pas. Pour avoir l'avis des agents et des managers, j'ai procédé à un sondage anonymisé. C'était juste avant les vacances de la Toussaint. C'était après trois mois d'installation dans leur espace. On a passé l'été, parce que l'été, c'était plus vite que d'habitude, particulier. Il fallait qu'on se donne quelques mois pour que chacun trouve sa place et avoir un retour avec toutes les installations, avec le vrai bureau dynamique, à savoir le fait de ne plus avoir de place attitrée. Il y a un sondage qui a été diffusé durant les réunions de service, à chaque réunion de service des trois départements.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Ce n'est pas un sondage, c'est un questionnaire. Un sondage, ce n'est que quelques-uns. Et, là, on a vraiment interrogé l'ensemble des personnes qui étaient présentes. C'est juste une petite précision pour ne pas qu'il y ait de mauvaises interprétations.

**Mme LE CORFEC :** En second lieu, il y a un sondage qui a été diffusé au manager, donc un sondage qui était différent. Il a été adressé par mail. J'ai laissé un peu plus de temps, parce qu'il y avait des questions beaucoup plus ouvertes.

Le retour. Vous voyez les résultats du sondage. Ce qu'il faut savoir, c'est que le niveau global des agents est plutôt satisfaisant sur les trois départements, avec un niveau de satisfaction qui est plus élevé sur les personnes qui sont le plus sur site, c'est-à-dire que plus les agents sont sur site, plus ils sont contents de cette nouvelle organisation et plus les agents sont en télétravail, plus ils sont mécontents. C'est important d'avoir pu identifier les niveaux de satisfaction et identifier quelles pouvaient être les personnes les moins satisfaites. C'est une moyenne globale au niveau du télétravail, c'est sur les trois départements, en sachant que le FENTI est le département qui fait le moins de télétravail, avec une journée au maximum.

Le sondage. Même si on passait et on identifiait, je pense qu'on a été suffisamment présent pendant et après pour identifier les points qui pouvaient être irritants. Néanmoins, dans ce sondage, on a vraiment les insatisfactions qui sont remontées, sur lesquelles on a travaillé et on est encore en train de travailler pour répondre au mieux aux points qui peuvent être encore aujourd'hui bloquants, notamment sur la question du bruit quand tout le monde est présent, la question de la luminosité, la question des grands espaces et le besoin d'avoir un peu des brise-vues qui vont couper.

Je ne vais pas vous faire un état global de la note. Ce que je peux simplement vous dire en conclusion, qui est plutôt une satisfaction pour les équipes, c'est que ce qui remonte au niveau global, c'est une meilleure collaboration avec les collègues, une meilleure proximité et la découverte de nouveaux collègues. C'est vrai que le fait d'avoir rapproché les équipes, et notamment au PE, où on était sur quatre grandes salles, il y avait des gens qui ne se connaissaient pas, qui ne s'étaient jamais vus. Là, cela a permis de recréer ce lien. Ça, c'est plutôt satisfaisant. Pour les managers, c'est pareil, c'est ce qui ressort, c'est une meilleure communication entre eux, entre départements et aussi une meilleure communication avec les agents.

Je vous laisse poser vos questions.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** On va passer à vos questions. Merci, Morgane. Madame SKOLUDEK ?

**Mme SKOLUDEK, CGT-FO :** J'ai une question par rapport au questionnaire. Vous avez expliqué que cela avait été fait en réunion de service, donc les agents présents ce jour-là. Est-ce que les agents qui étaient là le lendemain ont pu répondre à ce questionnaire ou ce n'était vraiment que le jour de la réunion de service ? J'aimerais savoir si cela englobait vraiment tout l'effectif de chaque département.

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

**M. MARQUES, CGT-FO :** Ce n'est pas vraiment une question.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Il y avait Monsieur ROUCHAUD qui levait la main, mais allez-y.

**M. MARQUES, CGT-FO :** Si je peux me permettre de vous apporter une explication sur le fait que les plus présents sont les plus satisfaits et les moins présents les moins satisfaits, c'est parce que celui qui est là tous les jours, il vient toujours au même bureau. Et comme il est là tous les jours, d'une certaine manière, il a une légitimité à utiliser le bureau qu'il utilise tous les jours. Et ceux qui ne viennent pas tous les jours hésitent à s'asseoir à sa place alors que, techniquement, selon les règles, ils ont le droit. Donc, effectivement, pour ceux qui viennent tous les jours, cela n'a pas forcément changé la face du monde. Pour eux, c'est pareil. Moi qui arrive assez tard le matin, genre 9 heures 20, je m'assieds rarement à la même place. Et je ne suis pas satisfait. Mais, ça, c'est à titre personnel.

Ceci étant, je ne peux parler que de mon service spécifiquement, il est vrai qu'il y a eu des changements de salle pour certains agents, ce qui leur a permis de rencontrer d'autres personnes. En dehors de cela, vous dites que cela renforce la communication, je ne vois pas bien ce qui a changé. Vous pouvez peut-être me l'expliquer. Je ne sais pas exactement ce que les gens et les cadres vous ont dit, si c'est juste un traitement formel ou pas, mais je n'ai pas l'impression qu'il y ait beaucoup de choses qui aient changé. On est toujours sur quatre open spaces, enfin, un petit peu moins maintenant, trois. Les gens sont toujours obligés de se déplacer, notamment pour rentrer en contact avec leurs collègues, et de faire un trajet qui est relativement important, pas insurmontable, mais qui est relativement important. Je suis un peu étonné des résultats que vous nous présentez, parce que j'ai la prétention de penser que je suis bien implanté dans mon service et que je discute avec l'ensemble de mes collègues. Et la satisfaction sur le flex office, même si les désagréments sont mineurs parce que finalement, il ne manque pas beaucoup de

place, et je sais que le projet de la Direction allait en ce sens, il y a quand même, à mon sens, de l'insatisfaction plutôt que de la satisfaction sur le projet général.

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

**M. ROUCHAUD, CFTC :** Oui, en effet, je suis très surpris. Je vais mettre un bémol sur le satisfecit général proclamé par la Direction sur les bureaux partagés. Par rapport aux agents que je côtoie, je peux vous dire que les bureaux dynamiques rencontrent encore une forte réticence. En plus, qui dit bureau dynamique dit open space. On sait très bien que les open spaces sont facteurs de bruit. En termes de conditions de travail, ce n'est vraiment pas top. Et puis si vous mettez la question suivante « préférez-vous un bureau fixe ou un bureau partagé ? », bien évidemment, les bureaux fixes vont l'emporter à une écrasante majorité. Donc, moi, je mettrai un bémol. On vous entend dire que ça fait l'unanimité, ce que je ne constate pas. D'accord, très bien. Donc c'est quoi la suite du scénario ? Vous allez déployer cela à l'ensemble du siège ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Merci, Monsieur ROUCHAUD. Est-ce qu'il y avait d'autres questions ou remarques ? On va répondre à plusieurs voix.

Par rapport à la question, vous le savez, on fait régulièrement des sondages, le baromètre social, etc., et on passe notre temps à courir après les gens pour les relancer, pour avoir des réponses et puis, après, on interprète : est-ce que c'est les plus contents, est-ce que c'est les moins contents qui répondent ? On ne sait jamais trop. Là, la volonté, c'était de ne pas être sur ce modèle-là et de donner véritablement à chacun une occasion, avec un temps dédié, pour s'exprimer, d'où le choix de le faire au moment des réunions de service, sachant que c'est quand même une réponse individuelle, de chacun. Ce n'était pas un vote collectif à main levée, pour que chacun puisse se sentir libre de pouvoir répondre. C'était bien un temps dédié à un instant T dans la réunion de service pour permettre à chacun d'accéder au questionnaire et de répondre à titre personnel aux questions qui étaient posées. Là, les résultats que vous avez, c'est vraiment le reflet de ces remontées des agents.

Quand vous évoquez le questionnement sur votre ressenti, et je le comprends, vous avez très certainement des personnes qui s'adressent à vous qui ne font pas partie des personnes satisfaites. Effectivement, il y en a. On n'a pas caché les résultats. Selon les secteurs, on est sur 40 % à peu près de personnes pas satisfaites. Donc il y en a. On ne dit pas que ça fait l'unanimité, Monsieur ROUCHAUD. On dit qu'en revanche, le fait d'avoir pris le temps d'interroger chacun nous permet d'avoir une vision un peu d'ensemble et que la remontée majoritaire, à ce jour, ce sont des personnes satisfaites.

De même, vous nous demandez sur le sentiment de proximité, le lien entre les personnes, comment on l'a... En fait, ce sont les personnes qui l'ont écrit dans le questionnaire, puisqu'il y avait des questions ouvertes et fermées. Quels sont les principaux inconvénients du bureau dynamique ? Quels sont les principaux avantages du bureau dynamique ? Dans les principaux avantages du bureau dynamique, c'est ça qui ressort. Et on en était contents puisque – rappelez-vous – c'était un des objectifs qu'on recherchait, casser ce sentiment d'isolement qu'on a dans des grandes salles vides, avec des bureaux vides, parce que les collègues sont en télétravail. Et c'est ressorti massivement. Mais ce n'est pas notre déclaration. C'est ce qui ressort dans les éléments.

A l'inverse, peut-être, faire un petit zoom encore sur les questions de l'insatisfaction. J'entends qu'il y a des personnes pas satisfaites et il y en a qui se sont déclarées pas satisfaites. Toutefois,

vous voyez dans les résultats qu'on a très peu de personnes qui se déclarent insatisfaites qui sont venues caractériser le motif de leur insatisfaction. Notamment, parmi les motifs, il y avait : je suis perdu, je ne trouve pas mon bureau, j'ai perdu mes repères, etc. C'était proposé en possibilités, mais très peu de personnes ont fait remonter ce sentiment-là.

Dans les éléments d'insatisfaction qui sont remontés, l'élément qui remonte à titre principal, c'est la question du bruit, qui est effectivement naturelle. Vous parlez de lien avec les open spaces. Le Cristolien était déjà en open space avant le bureau dynamique. Mais c'est vrai qu'on avait perdu de vue cet inconvénient du bruit, puisque des salles vides ne font pas beaucoup de bruit. Donc, forcément, là, en rapprochant les gens, c'est un facteur qui remonte. Du coup, c'est un point de vigilance important qu'on retire de cette expérimentation, mais c'est également un point de vigilance qu'on a dans d'autres secteurs où il peut y avoir moins de télétravail ou autre.

Ce qu'on souhaite, je crois qu'on l'a mis dans la note, c'est avoir une vision d'ensemble de cette gestion du bruit pour améliorer la qualité acoustique sur le Cristolien, arrêter la gestion à la demande. Un tel dit qu'il y a du bruit, donc on va le traiter. Un tel autre... Donc on a essayé de faire un recensement des situations. On va essayer de catégoriser cela. Et on va essayer d'y répondre globalement par du matériel adapté, acoustique, etc., pour venir diminuer les nuisances sonores sur l'ensemble du bâtiment. A titre prioritaire, on va prendre en charge la question sur ces secteurs du premier étage qui sont plus, entre guillemets, denses du fait de cette organisation et qui seront traités en première intention dans le cadre de ce plan global. En revanche, ce qu'on veut, c'est avoir une même gestion, sur l'ensemble du bâtiment, de tous les types de nuisance. Vous avez une nuisance parce que les gens circulent. Vous avez une nuisance parce que j'ai une salle de réunion à côté. C'est des catégories qui sont différentes. Notre but est de pouvoir proposer du mobilier ou des éléments de réduction sonore qui sont adaptés à ces différentes nuisances et qui soient harmonisés sur le bâtiment.

Pour répondre à votre question, Madame SKOLUDEK, non, on n'a pas remis à disposition le questionnaire, parce qu'il y a un bon taux de présence des personnes sur les réunions de service. On n'a pas le taux sous la main, mais on a un très bon niveau de réponse là-dessus. Du coup, on ne l'a pas rediffusé si vous n'avez pas répondu. Donc, là, vous avez juste les éléments de réponse des personnes qui étaient là sur les réunions de service, mais en général, c'est une consigne d'être présent sur les réunions de service.

Monsieur MARQUES, du coup, je pense que j'ai répondu en partie avec les éléments de clarification sur les éléments de questionnaire. Vous me demandez ce qui a changé. Moi, je ne peux pas vous répondre parce qu'en fait, là, ce que je vous présente, c'est les éléments que les agents qui sont concernés ont fait remonter. Vous dites que, vous, vous arrivez tard, donc vous changez de place, qu'il y en a d'autres qui ne changent pas de place. Nous, les retours qu'on a eus, on a aussi rééchangé encore avec les managers sur comment cela se passait, en complément de ces questionnaires, ce qu'ils nous ont dit, c'est que les gens se comportent de façon variable avec cette possibilité de bureau dynamique. Il y a ceux qui préfèrent s'asseoir toujours au même endroit et ils le peuvent. Et ça s'y prête, etc. Il y a ceux qui aiment bien changer. Il y a ceux qui aiment changer le vendredi, je crois. Il y avait un truc avec le changement le vendredi aux frais de santé. Il y a des petites habitudes aussi, des groupes qui se mettent ensemble par moment. Moi, ce que je retiens, c'est qu'il y a plus de flexibilité ouverte. Avant, les personnes ne pouvaient pas s'asseoir où elles le voulaient, changer de place comme elles voulaient. Aujourd'hui, ils le peuvent. Et je pense qu'il y en a un certain nombre qui est content de cette

opportunité. En revanche, comme on l'avait dit dès le début du projet, on ne va pas faire la police des bureaux « vous vous êtes assis deux jours d'affilée sur le même bureau, ça ne va pas ». Notre but n'est pas d'obliger les gens à changer, c'est d'ouvrir les possibilités.

Monsieur ROUCHAUD, votre question sur la suite du scénario, qui est effectivement une très bonne question, aujourd'hui, je vous le dis, pour nous, le bilan, moyennant quelques éléments d'ajustement, est tout à fait positif. Donc c'est une option que nous souhaitons pouvoir lever éventuellement sur d'autres secteurs, mais on ne va pas changer notre façon de faire du jour au lendemain. Là, je vous disais en introduction, on a travaillé avec les équipes sur leurs besoins, sur leurs envies, etc. Quand on est sollicité sur des demandes de réaménagement des bureaux, il y a toujours des allers et retours sur les plans, comment on voit les choses. Là, en fait, maintenant, l'organisation de bureaux dynamiques rentre dans la donne parmi le champ des possibles. Après, on n'a pas édicté une nouvelle norme. Je n'ai pas dit que le taux de foisonnement, désormais, c'est tant et qu'il doit y avoir tant de bureaux par agent, il doit y avoir ceci et cela. On a aussi des choses où on voit qu'on n'est pas encore complètement mature.

Dans le cadre des éléments de besoins en amont, on avait envisagé les fameuses tables hautes pour pouvoir permettre des petites réunions à deux, trois, etc., qui n'ont pas complètement trouvé leur public dans les équipes de production à ce jour. On a essayé de les équiper d'écran plus grand pour pouvoir faire du tutorat. On va essayer de mettre aussi un peu de l'insonorisation autour. Si ça ne marche pas, ça ne marche pas, on les enlèvera. Si ça ne correspond pas à un besoin, on n'est pas arrêté sur le fait de dire qu'il faut des tables hautes ou des tables basses. Nous, notre but, c'est d'offrir des postures de travail qui soient adaptées aux besoins des personnes. Ce que je vous dis là, cela veut dire que c'est encore susceptible d'évoluer au niveau des équipes. Par exemple, il y avait un besoin qui remontait d'avoir plus de bureaux qui montent et qui descendent, les bureaux électriques, sur les PE, on va en installer début mars en complémentaire. C'est des équipements coûteux, mais effectivement, il y avait une zone où il y en avait un peu moins que dans les autres. Ils nous ont dit : ce n'est pas juste, on n'y a pas accès. Donc on en met un peu plus. Ces tables hautes, si ça ne rencontre pas de besoin en se donnant toutes les opportunités de réorienter les équipements et tout ça, tant pis, on installera à la place d'autres bureaux. En revanche, cela peut être des dispositifs qui vont convenir à d'autres secteurs, où il y a plus de travail collaboratif, par exemple, sur des dossiers. Ce qu'on souhaite, c'est pouvoir, à l'expression des besoins de réaménagement des secteurs, envisager cette possibilité de mise en place d'une organisation de type bureau dynamique, avec des équipements qui sont peut-être un peu similaires à ceux-là ou peut-être différents, parce qu'il y a peut-être encore d'autres pistes qui vont être creusées, etc. Bref, on fera au besoin, mais on rajoute une carte à notre jeu en termes de possibilités d'organisation.

Est-ce que j'ai répondu à votre question, Monsieur ROUCHAUD ?

**M. ROUCHAUD, CFTC :** Oui, en partie, mais je comprends que pour l'instant...

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Ce n'est pas la nouvelle norme, pour répondre plus clairement. Ce n'est pas « fin de la charte d'aménagement du Cristolien, désormais, il y a une charte d'aménagement bureau dynamique ». Non, ce n'est pas si carré que ça. Par contre, oui, il y en aura certainement d'autres. Moi, je vois un bilan positif. Je me dis que cela peut intéresser d'autres managers, d'autres secteurs, notamment le caractère dynamique de rapprocher les équipes, etc. Cela fait partie des remontées qu'on a eues beaucoup dans le cadre d'échanges, tant

sur le projet d'entreprise que d'autres échanges. Donc on ne se privera pas d'examiner ces opportunités. C'est plus clair ? D'accord.

Est-ce qu'il y a d'autres questions ou précisions ? Non ? Merci beaucoup. Morgane, merci encore, parce que vous passez beaucoup d'heures avec les uns et les autres pour faire en sorte que ce projet corresponde au mieux aux besoins des personnes, des managers, etc. Merci.

## Point 11 : Informations des Président et Secrétaire

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Vous dire que nous avons un accord GEPP qui avait été signé, qui a fait l'objet d'une approbation par le COMEX, un avis favorable par le COMEX de l'UCANSS, et qui entrera en vigueur à compter du 15 février, puisque nous n'avons pas eu de réponse négative de la tutelle sur cet accord. Nous serons amenés à réaliser un peu des communications et des travaux complémentaires dans le cadre de cet accord.

Vous dire que nous n'avons bien entendu pas de nouveau, mais vous le savez, concernant la nouvelle classification et son caractère opérationnel. En revanche, le national nous a indiqué que nous pouvions, sans attendre l'approbation, commencer la partie information sur cette nouvelle classification. Nous serons amenés à inscrire à l'ordre du jour de l'AP du mois de mars les différents points pour information sur l'économie générale de la nouvelle classification et les zooms sur les mesures particulières. Ce ne sera pas de la consultation à ce stade, ce sera de l'information.

Encore deux sujets, plus opérationnels. J'ai eu plusieurs questions. Je l'ai dit tout à l'heure, mais je vais refaire un point global.

Concernant la nouvelle entrée du personnel, nous souhaitons la mettre en fonctionnement pendant les vacances scolaires. On ne sait jamais, s'il devait y avoir un pépin, on est sur des flux d'entrées sorties qui sont plus réduits. A priori, ce serait la semaine prochaine, probablement le 18, mais j'attends encore un élément de confirmation par rapport à cela. On sera amené à faire un élément de communication au personnel en amont des congés pour qu'il sache que l'entrée se fera désormais par ce lieu-là. Cela veut dire aussi que nous aurons enlevé les droits d'accès sur la partie visiteurs, parce que sinon, on sait très bien que dans l'habitude, tout le monde continuera à passer par là. Il faut qu'on soit très clair sur la communication en disant : c'est normal que vous ne puissiez plus rentrer par-là, désormais, c'est ici.

Du coup, vous dire aussi que nous serons amenés à faire un rappel, à cette occasion-là, des mesures de sécurité dans le cadre des déplacements, donc je le disais, le port visible du badge autour du cou. Et, au retour des congés scolaires, nous aurons également une communication spécifique sur ces mesures de sécurité, qui sera réalisée par Madame DUMEZ, qui appellera le port du badge et mettra en place un code couleur sur les cordons. Aujourd'hui, les agents ont tous des cordons bleus, mais les visiteurs aussi. Du coup, c'est compliqué d'identifier éventuellement un visiteur tout seul qui se promène. Je vous rappelle que les visiteurs ne sont pas censés se promener tout seuls. Pour permettre cette identification, il y aura des cordons de couleurs différentes qui seront distribués pour les visiteurs. Et il y a un autre prestataire. C'est ça, merci, trois couleurs.

Attention, ne laissez pas vos badges sur vos postes de travail, etc. Je vous rappelle que désormais, votre badge vous sert à tout. Il vous sert autour du cou quand vous vous déplacez, c'est votre identité. Il vous sert à accéder aux locaux bientôt. Il vous sert à payer au restaurant d'entreprise. Il vous sert à payer sur la machine à café. Donc c'est de bonnes raisons pour ne plus laisser son badge sur son poste de travail quand on s'absente quelques instants. Et c'est de nature aussi à venir encore sécuriser plus le dispositif.

Une dernière petite info. Vous avez vu la nouvelle offre restauration qui s'est mise en place fin janvier, avec la mise en œuvre du corner, les plats et l'offre self traditionnel qui a été revue par Marguereat et puis le frigo connecté qui rencontre un certain succès, d'Ideel Garden. On est très content de constater tous les jours le succès, parce qu'on observe un taux de présence fort dans les salles de restauration, peut-être concomitant au rétablissement du chauffage dans la zone aussi. Bref, tout va mieux. Une certaine amélioration des conditions de déjeuner, voilà.

Blague à part, vous dire qu'on va proposer aux personnes de répondre à un sondage début mars, on laisse un mois après l'installation de la nouvelle offre complète, pour que les uns et les autres puissent exprimer leurs satisfactions, ce qu'ils souhaitent encore améliorer, etc. Cela nous est aussi utile pour les retours auprès des prestataires. On l'a obtenu au prix, croyez-le, de négociations et d'échanges parfois un peu houleux. On est très content aujourd'hui du niveau de qualité. On fera tout pour le maintenir et en espérant que cela continue à plaire aux personnes. Invitez autour de vous les personnes à répondre et à s'exprimer dans ces sondages, quel que soit leur avis.

Sur une note un peu moins positive, je ne sais pas encore sous quelle forme on va le faire, mais on va faire un rappel, parce que j'ai eu des signalements, et je l'ai constaté moi-même, il y a des agents qui jettent les couverts, les nouvelles assiettes, dans les poubelles. Je trouve cela absolument scandaleux. En fait, c'est qu'ils n'ont pas envie de s'embêter. Si je veux pouvoir maintenir une offre de qualité, il faut aussi que tout le monde soit vigilant. J'appelle au civisme de chacun pour venir déposer les vaisselles qui sont mises à disposition dans les endroits ad hoc, dans la zone de dépôt pour les vaisselles Marguereat et dans les tiroirs pour les vaisselles Ideel Garden. Si on a trop d'incivilités qui se multiplient, au bout d'un moment, les prestataires nous le feront payer d'une façon ou d'une autre, parce que c'est du remplacement de vaisselle. Je suis, à titre personnel, assez choquée de cela. Je l'ai constaté moi-même, je l'ai vu. Je trouve cela scandaleux.

**M. ALLIGIER, CGT-FO :** Allez-vous faire une communication ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** J'avoue que j'ai un peu du mal à savoir comment tourner la communication. Je suis preneuse parce qu'entre le coup de gueule et le... Pardon, Monsieur ALLIGIER, je vous ai interrompu, mais c'est un sujet qui est...

**M. MARQUES, CGT-FO :** C'est un fait récurrent ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Les couverts, c'est un fait récurrent. Les assiettes, ça date juste là, mais c'est peut-être plus ponctuel. Il n'y a pas 50 assiettes dedans, mais c'est juste inacceptable. Par contre, des couverts, j'en ai vu de manière récurrente dedans.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Les couverts en inox ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Oui, en inox. Ce n'est pas une erreur de tri. Pour pouvoir maintenir des offres de qualité, pour pouvoir maintenir tout cela, on ne peut pas se

permettre d'avoir ce type de... C'est presque du vandalisme, en fait. Donc je ne sais pas comment écrire les choses, Monsieur ALLIGIER, pour tout vous dire, parce que je suis colère et qu'on ne peut pas envoyer un message à tous colère.

**M. ALLIGIER, CGT-FO** : Même si ça reste maladroit, je pense qu'il faut quand même qu'on le fasse.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction** : Il faut le faire, oui.

**M. ALLIGIER, CGT-FO** : On ne peut pas rester comme ça, en effet.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction** : Je sais qu'il ne faut pas écrire sous le coup de l'émotion, donc je laisse passer l'émotion, j'envoie après.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT** : Par contre, la nouvelle vaisselle de Marguereat est effectivement sympa, puisqu'il y a deux modèles d'assiette. Il y a les assiettes plates et il y a les assiettes un petit peu surélevées et qui sont plus petites que les assiettes plates. Elles sont d'une couleur gris anthracite, terre cuite. C'est super joli. Celles qui sont un peu recourbées et surmontées, c'est une volonté vraiment spécifique qu'elles se retrouvent dans les poubelles parce qu'elles ne passent pas dans le trou. Elles ne passent pas dans le trou. Donc ça veut dire que les personnes qui les jettent à la poubelle, elles ouvrent vraiment le portail des poubelles pour les mettre dedans. C'est vraiment un acte délibéré.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction** : Ce n'est pas une erreur et c'est d'autant plus rageant.

**M. ARNAUD, Direction** : Est-ce qu'il y a des informations secrétaire ? Pas d'informations secrétaires.

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

**M. ROUCHAUD, CFTC** : Sur un autre domaine, j'avais une question pour le CSE. C'est par rapport à l'offre qui a été mise en ligne de spa marin. Je voulais savoir, la promotion, si c'était une subvention, parce que ce n'est pas très clair. Est-ce que c'est une subvention du CSE ou simplement une promotion du prestataire ?

Deuxièmement, nous, on trouve que cette offre spa marin n'est pas très pertinente au regard de la concurrence, puisque la concurrence propose bien moins cher pour le même tarif, Les Bains de Kenza, par exemple, qui se situent à Créteil, donc pas besoin d'aller jusque dans le cœur de Paris. Nous, on trouve que c'est une offre qui n'est pas pertinente pour nos collègues.

Merci de répondre à la question, s'il vous plaît.

**Mme HAMMOU, CGT-FO** : Juste pour répondre sur Les Bains de Kenza, Les Bains de Kenza, c'est un hammam, il n'y a pas de massage.

**M. ROUCHAUD, CFTC** : Moi, j'ai la pub avec les massages.

**Mme HAMMOU, CGT-FO** : Oui, mais là, c'est de vrais massages, Thalgo, c'est thalasso. Il y a des massages médicaux. Ce n'est pas Les Bains de Kenza où tu vas dans un hammam et tu vas avoir celle qui te frotte le dos qui va te faire un massage.

**M. ROUCHAUD, CFTC** : C'est pas ce qu'il dise sur leur site.

Je t'invite à y aller. C'est juste à côté, avenue Georges Duhamel. Je t'invite à aller faire un massage là-bas.

**M. ROUCHAUD, CFTC :** Et sur la question, sinon ?

**Mme SKOLUDEK, CGT-FO :** Je vais te répondre, Florent, vu que cela a été demandé si gentiment. Non, c'est une offre partenaire, d'où un prix CSE. Tu as le tarif public qui est indiqué et, du coup, on indique le prix CSE. Il n'y a pas de subvention puisque c'est une offre partenariat, tout simplement, avec ce prestataire. Mais sache que d'ici quelque temps, une offre avec subvention sera proposée également dans le même style.

**Mme FRAIOUI, CGT-FO :** Pour être allée aux Bains de Kenza et pour y aller régulièrement, cela n'a vraiment rien à voir. Voilà, c'est tout ce que je voulais dire.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Je pense que nous avons fait le tour. Madame SKOLUDEK, c'était les infos secrétaire, je vous ai zappée, excusez-moi. D'accord.

**Mme SKOLUDEK, CGT-FO:** C'est pour enchaîner sur des questions.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Oui, allez-y, je vous en prie.

**Mme SKOLUDEK, CGT-FO :** Je voulais savoir, par rapport à Chronotime, s'il était prévu dans cet applicatif, vu que c'est régional, s'il y a des mises à jour qui se font. J'entends par là que, par exemple, on prend une RTT, mais ça marche par demi-RTT. On n'a pas vraiment le solde exact qu'on prend. Je m'entends. On a droit, au 1<sup>er</sup> janvier, à 20 jours de RTT. On nous ponctionne une RTT pour la journée de solidarité. Donc si je me mets au 31 décembre 2025, je devrais avoir le chiffre « droit, 19 », « pris, tant ». Or, là, ce n'est pas du tout ce qui est indiqué, puisqu'en début d'année, on ne prend pas de RTT. En fait, il y a cette anomalie qui fait que cela décompte par des demis. J'aimerais savoir si c'est prévu qu'il y ait des modifications ou si les autres CPAM ont rencontré aussi les mêmes difficultés que la CPAM du Val-de-Marne.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Il y a deux questions dans votre question.

Est-ce qu'on peut faire évoluer l'outil ? Oui, mais chaque évolution, c'est moyennant monnaie sonnante et trébuchante. C'est payant, en fait, tout nouveau développement, toute nouvelle évolution. On l'a fait. On y a déjà été amené. Je mets de côté ce qui est gestion des dysfonctionnements. Ça, ça rentre dans le cadre de la maintenance de l'outil, etc. Je parle d'évolution sur nos expressions de besoin, où on a pu oublier quelque chose, parce que c'est un travail de faire des expressions de besoin détaillées. Donc la question est oui. En revanche, on va faire attention parce que comme chacune est payante, il faut faire remonter tout ce que vous estimatez être anomalie pour qu'on puisse capitaliser là-dessus et voir derrière ce qui est...

Je finis juste, Monsieur MARQUES, et je vous repasse...

Après, sur la question des RTT, je prends votre question, mais peut-être qu'il y a une interférence aussi avec le système. On n'a la visibilité sur les RTT qu'une fois qu'ils sont acquis. Vous ne pouvez les poser que quand ils sont acquis.

**M. MARQUES, CGT-FO :** Ma remarque concernait principalement ça. Concrètement, on a un protocole des RTT, on a une circulaire d'application qui a été rédigée à l'époque. Et il est bien spécifié dans les modalités d'application du protocole RTT... Ça date de 2001, on est bien d'accord, mais c'est quand même toujours en application, c'est même sur l'Interval. On a le droit

de les prendre par anticipation, par semestre. Ah si, Madame. Ne me dites pas non. Non, pas une fois qu'ils sont acquis, par anticipation. C'est même spécifié ensuite, les paragraphes suivants, sur comment on rattrape si on ne les a pas acquis, etc. Et c'est sur toute l'année. En gros, au bout du premier semestre, si on n'a pas acquis, on prend ceux du second semestre. Et si on n'a pas acquis à la fin de l'année, là, on a un petit souci avec son salaire ou alors c'est des CA qui sont pris, etc. Ne pas avoir la possibilité de les prendre par anticipation, concrètement, on n'est pas en conformité avec la loi.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** La loi, non.

**M. MARQUES, CGT-FO :** Le protocole, c'est la loi dans l'entreprise, Monsieur ARNAUD. Oh bah dis-donc, vous pouvez vous préparer.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Je prends votre remarque. Je rappelle simplement que ce choix qu'on a fait au niveau de l'application, c'est parce qu'on avait quand même un nombre croissant de difficultés, y compris des gens qui se retrouvaient avec des retenues sur salaire, parce qu'ils posaient des jours qu'ils n'avaient pas par anticipation. Et, après, derrière, au jeu des absences, vous pouvez avoir un incident de la vie, une maladie et tout, voilà. Et c'était notamment sur des situations qui étaient difficiles que cela venait de rajouter de la difficulté.

**M. MARQUES, CGT-FO :** Je vous entends.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Donc c'est pour pouvoir sécuriser ça. Je réexplique simplement le contexte. Ça ne veut pas dire que je mineure votre alerte, Monsieur MARQUES. J'entends et je ne l'avais pas en tête en ces termes-là. Simplement, pour se redire pourquoi on a fait cela, c'est dans le but d'éviter une situation difficile par ailleurs, parce que ces personnes les prenaient par anticipation en toute bonne foi. Du coup, je prends note de votre signalement.

**M. MARQUES, CGT-FO :** Les compteurs sont à jour ?

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

**M. MARQUES, CGT-FO :** Il n'y a pas longtemps, j'étais à moins 13 RTT, en 2025. Je commence bien l'année. Cela dit, je suis allé au service du personnel qui m'a très gentiment répondu. Ils m'ont dit : vous n'êtes pas le plus, notre record, c'est moins 17. Sérieusement, les compteurs sont à jour ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Sérieusement, l'outil n'est pas encore complètement... Après, je ne suis pas la spécialiste, mais nous avons des problématiques de placage sauvage de données. On a continué à avoir des anomalies, des aberrations qui remontent comme ça. Mon compteur a également été concerné, Monsieur MARQUES. Il n'y a là aucune sélection. Je me suis étonnée qu'un jour de congé que j'avais posé n'ait pas été déduit.

Je ne vais pas vous dire que tout fonctionne bien, mais effectivement, nous continuons à avoir des remontées d'anomalies, notamment dues à ce système de placage qui vient aussi annuler des régularisations qui sont faites.

Je ne sais pas qui a levé la main en premier.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** C'est sur le placage que je voulais revenir.

**Mme SKOLUDEK, CGT-FO :** Moi, c'était juste par rapport à ce que vous avez dit.

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

**Mme SKOLUDEK, CGT-FO :** L'exemple que je donnais, c'est que quand on est passé sur Chronotime, on nous mettait bien un droit à RTT de 19. Or, là, on n'a même plus ça. Peut-être que le fait de nous prendre la journée de solidarité trop tôt dans l'année génère aussi ces bugs-là, parce que concrètement, l'agent ne pose pas de RTT du tout au mois de janvier et se retrouve déjà en étant en négatif au mois de janvier alors qu'il n'y a pas eu de pose de RTT. C'est ça que j'ai du mal à comprendre. C'est pourquoi le logiciel n'indique pas le droit réel de RTT. Après, si c'est un problème de demi-journée, etc., mais il y a ce problème-là. On devrait avoir 19 RTT en droit. Or, là, on nous met 18,5, « pris : 1 », « reste : 17,5 ». Du coup, ce n'est pas cohérent.

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

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Je voulais revenir sur ce problème de placage sauvage. Je fais un signalement aussi, je l'ai remonté aussi en CTR, le souci aussi au niveau des congés qui sont mis dans le compte épargne temps. Il n'y avait pas ce souci avec Chronogestor parce que ça fonctionnait très bien. Et, là, effectivement, tout ce qui est épargné sur le compte épargne temps depuis le mois de septembre et qu'on est passé à Chronotime, que ce soit la 128, les congés principaux ou des RTT, dès qu'on les stocke sur le CET, ça ne remonte pas sur le droit du solde global de Chronotime.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Il y a une déconnexion entre ce qu'on met sur le CET et l'affichage sur Chronotime, c'est ça ?

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Par exemple, j'ai stocké la 128 et elle apparaît comme étant libre et disponible sur Chronotime alors que je l'ai stockée sur mon CET. J'ai fait remonter toutes ces informations-là à la GAP, il n'y a pas de souci. Par contre, en CTR, Madame DUCHER nous a expliqué que le gros souci, c'est ce placage. Ça marche très bien entre Aliénorh CET vers GRH, mais de GRH injection Chronotime, ça ne marche pas. Donc pourquoi le prestataire Chronotime ne trouve pas une solution pour les interfaces injection entre le CET qui est extirpé d'Aliénorh vers GRH et de GRH, après, vers Chronotime ? Qu'est-ce que fait le prestataire, s'il vous plaît ? Si vous le payez une fortune, il faut vraiment lui tirer les oreilles, je ne sais pas.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Alors comment vous dire ? La gestion des prestataires est toujours un plaisir dans tous les domaines, que ce soit le domaine RH, le domaine logistique, les travaux, etc. Non, blague à part, on a bien conscience du problème et on aimeraient bien qu'il soit résolu. Donc on fait tout ce qu'on peut en termes de pression auprès du prestataire pour que les sujets soient résolus. Après, pourquoi il ne le résout pas ? Quel est le niveau de difficulté pour eux de résoudre ça ? Pourquoi ça prend tant de temps ? Je ne peux pas vous dire. Nous, en tout cas, soyez assurée qu'on ne lâche pas le sujet et qu'on les relance autant qu'il faut. On pousse autant qu'il faut.

**Mme RODRGUES-MARTINS, CFDT :** Ça vient fausser le solde, alors qu'on a stocké dans le CET.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Mais je suis d'accord.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Madame TRAORE ?

**Mme TRAORE, CGT-FO :** Je souhaitais juste dire qu'effectivement...

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** C'est encore Chronotime ?

**Mme TRAORE, CGT-FO :** Oui, c'est un vrai sujet. Effectivement, on n'a pas les RTT par anticipation, mais on a les demandes de congé par anticipation. Du coup, on nous demande un certain nombre de congés sur un certain nombre de temps, de donner nos congés sur cinq, six mois et on se retrouve avec des agents qui sont obligés de retirer leur semaine de congé parce que les congés ne sont pas affichés sur Chronotime. Et ça pose de réels soucis, même pour les plannings ou pour les responsables. Donc c'est compliqué.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** J'entends. Je pense que sur cette question-là, on en parlait un peu en aparté sur d'autres sujets, vous savez qu'on a aussi assez régulièrement des propositions de café manager, de point d'échange entre managers sur des thématiques et je pense que la thématique de la gestion des congés peut être une bonne thématique d'échange pour pouvoir, d'une part, rappeler les éléments de cadrage, ce qui s'impose, et permettre aux managers d'avoir une vision assez claire de leur latitude en termes d'organisation du service. Je pense que votre problématique peut aussi venir rentrer, parce que je suis d'accord, il y a un lien à faire avec nos usages locaux et les outils dont nous disposons, dont Chronotime. Merci.

Madame HAMMOU ?

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** Juste une petite question par rapport à Chronotime. C'est parce qu'elles ont abordé le sujet. Par rapport au rachat de RTT, il y a la campagne qui va arriver en avril. La problématique, c'est souvent que quand il y a la campagne, on peut racheter les RTT acquis au 31 mars, si on veut être payé fin avril. Comme le disait Elisabeth, le problème, c'est que chacun acquiert une journée et demie de RTT par mois. Là, je vais perdre une journée parce que si c'est les journées acquises, quand je mets 31 mars, cela ne me fait que trois jours et demi alors que, normalement, j'aurais eu quatre jours et demi.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Pourquoi ?

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** Parce que quand vous allez sur Chronotime et que vous anticipiez... Il va y avoir la campagne de rachat de RTT au mois d'avril. C'est sur les journées, les RTT acquis au 31 mars. Donc on tape mes soldes de droit et on met 31 mars 2025. Cela va mettre les RTT que j'aurais acquis à la date du 31 mars. Donc la GAP va dire : Madame HAMMOU a acquis 3,5 RTT, du coup, pour le rachat du mois d'avril, elle ne peut racheter que 3,5 jours. Normalement, j'ai acquis 4,5 jours puisque, du coup, on m'a pris la journée de solidarité pour les personnes âgées.

Du coup, quand on rachète au mois d'avril, pourquoi ils ne calculent pas ce qu'on a acquis jusqu'au mois d'avril ? Cela intervient sur la paie d'avril. Du coup, on est lésé.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** C'est à cause de la journée de solidarité qui est prélevée trop tôt ?

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** Oui, exactement. Ils la prélèvent trop tôt.

**Une intervenante :** Pourquoi ne pas enlever la journée de solidarité quand ça tombe le jour de la journée de solidarité ?

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** Maintenant que c'est au fil de l'eau que ça arrive... Une journée, pour nous, c'est beaucoup.

**M. ARNAUD, Direction :** On l'avait positionnée dès le début de l'année pour être certain qu'il n'y ait pas de salariés qui se retrouvent en ayant positionné toutes leurs RTT. C'est pour ça.

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** Une journée, ça fait presque 200 euros en rachat de RTT.

**M. ARNAUD, Direction :** On prend le point, mais je ne suis pas sûr qu'on ait la solution.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Je prends les éléments mais je pense que tout ça rentre dans la problématique de...

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** Il aurait fallu prendre la 128 pour la journée de solidarité, parce que la 128, c'est une journée qui s'acquiert tout de suite. Ce n'est pas comme une RTT.

**M. ARNAUD, Direction :** Faites une intersyndicale. Faites une demande.

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** Pourquoi ? On est tous là. Pourquoi on ne serait pas d'accord ? Parce que ça ne change rien, on nous prend un congé.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Pour l'instant, il y a un accord là-dessus (*1:05:02 inaudible*).

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Ça veut dire qu'il faut dénoncer l'accord.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, Direction :** Il faut dénoncer l'accord. Ça ne se fait pas, comme ça, autour de la table (*inaudible*).

**Mme HAMMOU, CGT-FO :** Ah, d'accord.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** Il faut respecter les procédures (*inaudible*).

**M. ARNAUD, Direction :** Plus de question sur Chronotime ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Le temps sur Chronotime est écoulé.

**Mme TRAORE, CGT-FO :** J'ai juste une dernière question par rapport aux congés payés, les CA, par rapport à une nouvelle règle qui est arrivée en 2024, les congés payés qu'on acquiert malgré les congés maladie. Est-ce qu'il y a eu des régularisations ?

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Oui, il y a quelques régularisations qui ont été faites. Là, je n'ai pas les données en chiffres. Entre certaines dates, c'est des régularisations qui se font. Et, désormais, c'est bien des choses qui sont acquises. Maintenant, cela se fait au fil de l'eau pour les personnes. Mais sur les personnes qui étaient concernées par les régularisations, je n'ai plus le chiffre en tête. Non, parce que c'est ceux qui ont demandé spécifiquement. Il y a certains qui ont demandé et puis il y a les régularisations automatiques. Donc il y a plus de situations que ça. De mémoire, on avait trois personnes qui ont spécifiquement interrogé sur ce sujet par rapport à leur situation. Mais, globalement, on avait des régularisations... Je peux vous faire un point sur le sujet, si vous le souhaitez en info. C'était en CTR ? Alice a mieux répondu que moi, alors. Elle vous a donné les chiffres, du coup.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** J'ai déjà posé des questions en CTR à trois reprises. On en a parlé en CTR du 5 décembre 2024.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Du coup, vous aurez les chiffres dans les comptes rendus CTR. Excusez-moi, je n'ai pas révisé.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** On n'a pas eu les chiffres. On a eu une réponse que, à la date du 5 décembre, les personnes qui étaient concernées sur la régularisation de l'acquis des congés payés sur les absences maladie étaient en cours de régularisation, mais on n'a pas eu les chiffres définitifs.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Je note.

**Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT :** En sachant que j'ai relancé pour la CTR à venir.

**Mme CASADO-BOLIVAR, Direction :** Je vous propose de clôturer cette assemblée plénière. Merci à tous. Bonne fin de journée. Il est 15 heures 13 pour le PV. 15 heures 15.

*La séance est levé à 15 heures 15.*