

CSE DE LA CPAM VAL-DE-MARNE
ASSEMBLÉE PLÉNIÈRE ORDINAIRE DU 10 AVRIL 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 DUMARCAY Virginie) et Mme VARANDES Nathalie (remplace Mme LAHLOU Nesrine)
- CFTC : M. SEREMES Dominique, Mme LEBERNADY Fina, Mme MAXI-DOUIS Delphine, Mme DOUIS Julie, M. MACIEL Carlos et M. ROUCHAUD Florent
- CGT-FO : Mme HAMMOU Nadia (remplace Mme HAMMOU Leilla), Mme SELLAMI Aicha (représentante syndicale), Mme IAAICH Halima, Mme FRAIOUI Samia, Mme SKOLUDEK Elisabeth, M. RICORDEAU Michel (remplace Mme OUCHENE Dalila), M. GIAMBIAGGI Antoine, M. MARQUES Edmond, M. ALLIGIER Sébastien

Excusés :

- CFDT : Mme DUMARCAY Virginie, Mme LAHLOU Nesrine et Mme MAMAN Muriel (représentante syndicale)
- CFTC : M. BOURGEOIS Marc et Mme GUELAI Christelle (Représentante syndicale)
- CGT-FO : Mme HAMMOU Leilla et Mme OUCHENE Dalila

Déroulement : La séance s'est déroulée en présentiel de 9 heures 30 à 13 heures.

Points présentés par :

- **POINT 1** : Approbation du procès-verbal de l'assemblée plénière du 23 janvier 2025
- **POINT 2** : Approbation des comptes rendus CSSCT des 15 février et 19 décembre 2024 et 16 janvier 2025
- **POINT 3** : Budget prévisionnel 2025 du Comité Social et Economique

Présentation par Mme SKOLUDEK

- **POINT 4** : Résolution relative aux modalités d'association du CSE au processus de recrutement du conseiller du travail

Présentation par Mme CASADO-BOLIVAR

- **POINT 5/pour AVIS** : Intégration de la charte des usages de l'IA générative pour les collaborateurs de l'Assurance Maladie en tant qu'annexe du règlement intérieur

Présentation par M. ARNAUD

- **POINT 6/pour INFO** : Incidences sociales et environnementales du projet de transformation du service médical

Présentation par Mme CASADO-BOLIVAR

- **POINT 7/pour INFO** : Point d'étape sur l'expérimentation des rendez-vous téléphoniques dans les services de back-office

Présentation par M. ARNAUD

- **POINT 8/pour INFO** : Bilan des stages de janvier à mars 2025

Présentation par Mme CASADO-BOLIVAR

- **POINT 9/pour INFO** : Suivi mensuel d'activité des pôles

Présentation par M. Sébastien ARNAUD

- **POINT 10** : Informations des Président et Secrétaire

Présentation par Mme CASADO-BOLIVAR

SOMMAIRE

Point 1 : Approbation du procès-verbal de l'assemblée plénière du 23 janvier 2025	5
Point 2 : Approbation des comptes rendus CSSCT des 15 février et 19 décembre 2024 et 16 janvier 2025	5
Point 3 : Budget prévisionnel 2025 du Comité Social et Economique	5
Point 4 : Résolution relative aux modalités d'association du CSE au processus de recrutement d'un conseiller du travail	10
Point 5 : Intégration de la charte des usages de l'IA générative pour les collaborateurs de l'Assurance Maladie en tant qu'annexe du règlement intérieur	16
Point 6 : Incidences sociales et environnementales du projet de transformation du service médical	25
Point 7 : Point d'étape sur l'expérimentation des rendez-vous téléphoniques dans les services de back-office	38
Point 8 : Bilan des stages de janvier à mars 2025	47
Point 9 : Suivi mensuel d'activité des pôles	47
Point 10 : Informations des Président et Secrétaire	48

La séance est ouverte à 9 heures 30.

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

M. ARNAUD, Direction : Sébastien ARNAUD.

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

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Christina RODRIGUES-MARTINS, suppléante en remplacement de Madame Virginie DUMARÇAY. J'excuse notre représentante syndicale, Madame Muriel MAMAN.

Mme VARANDES, CFDT : Nathalie VARANDES, élue suppléante CFDT, qui remplace Nesrine LAHLOU.

M. SEREMES, CFTC : Pour la CFTC, Dominique SEREMES, élu titulaire.

Mme LEBERNADY, CFTC : Fina LEBERNADY, élue titulaire CFTC. J'excuse Marc BOURGEOIS et notre représentante syndicale, Christelle GUELAI.

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

Mme DOUIS, CFTC : Julie DOUIS, élue CFTC.

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

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

Mme SELLAMI, CGT-FO : Bonjour. Aicha SELLAMI, R. S. pour FO.

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

M. ALLIGIER, CGT-FO : Bonjour. ALLIGIER Sébastien, France Ouvrière.

M. RICORDEAU, CGT-FO : RICORDEAU Michel, élu FO suppléant en remplacement de Madame OUCHENE.

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

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

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

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

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Élisabeth SKOLUDEK, élue titulaire Force Ouvrière. J'excuse Madame OUCHENE et Madame HAMMOU.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci.

Point 1 : Approbation du procès-verbal de l'assemblée plénière du 23 janvier 2025

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 23 janvier 2025.

Est-ce qu'il y avait des commentaires ou corrections à y apporter ? Non ? Le procès-verbal est considéré comme approuvé à l'unanimité.

Point 2 : Approbation des comptes rendus CSSCT des 15 février et 19 décembre 2024 et 16 janvier 2025

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Sur le deuxième point, nous avons à approuver les comptes rendus des CSSCT des 15 février, 19 décembre et 16 janvier 2025. Concernant celui du 15 février, y a-t-il des commentaires, modifications ? Non. Il est donc approuvé à l'unanimité. Celui du 19 décembre, commentaires ou modifications ? Non plus. Approuvé à l'unanimité. Et celui du 16 janvier ? Non plus. Ils sont donc, tous les trois, approuvés à l'unanimité.

Point 3 : Budget prévisionnel 2025 du Comité Social et Économique

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de passer au troisième point de l'ordre du jour concernant le budget prévisionnel 2025 du CSE. Je passe la parole à Madame SKOLUDEK.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Pour ce prévisionnel de budget 2025, nous avons fait une estimation au niveau de la dotation à 992 200, au vu des informations que nous avons reçues de la Direction, qui font une estimation de dotation pour 2025 entre, de mémoire, 1,065 million à 1,070 million. Sachant qu'il va y avoir la classification, nous avons rajouté une petite somme puisque l'estimation de la Direction, il n'y a encore rien de concret, mais c'est d'environ 24 000 euros l'impact de la classification.

Sur la dotation et le fonctionnement, au vu des informations de la Direction, nous sommes partis sur un budget de recettes à 1,094 million euros. Au niveau des différents postes, il n'y a pas beaucoup d'évolution, notamment sur le hors-catalogue ayant fini sur l'année 2024 à 228 269 euros ; nous sommes repartis sur la même base.

En ce qui concerne le poste catalogue vacances CSE, nous avons arrêté une somme qui est environ ce qui se fera en fin d'année, puisque les sommes sont déjà connues au niveau de l'hiver, Pâques et de la Toussaint. Les chèques-vacances, c'est pareil, de mémoire, je crois que nous sommes sur un budget à 53 800 et quelques euros ; on a environ la même date arrêtée.

On peut voir aussi qu'au niveau des colonies, nous avons budgété un peu plus de 70 000 euros, car même constat, l'hiver, Pâques et les colos sont connus, il nous reste encore la Toussaint. Contrairement à 2024, il y a eu, pas une explosion, mais le budget, de mémoire, nous étions à 51 000 euros sur 2024 et là, nous atteignons déjà les 68 000, rien que sur l'hiver, Pâques et l'été. Il y a eu un engouement sur les colos, mais au niveau du nombre d'inscrits, nous sommes environ à l'identique.

Au niveau du voyage promotionnel, nous avons budgété le Vietnam, qui est le long-courrier, pour une somme de 27 300 euros, à savoir que suite à la nouvelle loi de début d'année sur les taxes aériennes, nous avons dû refacturer la TSBA aux agents et ce sera aussi subventionné par le CSE. Le CSE a également pris à sa charge l'augmentation de 7 euros par personne des taxes aériennes, ce qui nous fait un budget de 27 300 euros, alors qu'initialement, le voyage devait nous coûter 26 500 euros.

Nous avons budgété également la journée à la mer. Vous avez le week-end concernant Londres. Nous avons également budgété une sortie retraités, nous n'avons pas encore fait de recherches, on a encore le temps.

Au niveau du sport, loisirs, culture, rien de nouveau. On repart exactement sur les mêmes bases que 2024 au niveau des budgets. La prestation de la prof de gym a un peu augmenté puisqu'en tant qu'autoentrepreneur, les taxes ayant augmenté, elle nous a augmenté le taux horaire, mais pas de grand-chose.

Au niveau de la fête du personnel, fête des Mères, aide à la rentrée scolaire, nous sommes environ sur les mêmes budgets sur la rentrée scolaire. L'arbre de Noël, nous avons dû dépenser 47 000 euros sur 2024, donc nous avons budgété 46 000 euros. Nous refaisons les chèques culture et abonnement Bayard pour cette année également.

Au niveau de la commission sociale, bien que nous n'ayons pas encore d'assistante sociale, nous avons quand même budgété une somme. Pour info, cette somme est un peu réduite parce que nous sommes déjà dans le premier trimestre. Nous ne savons pas quand est-ce qu'elle aura lieu, donc on est parti sur au moins un semestre d'aide pour cette commission. Les consultations juridiques, comme on en avait parlé l'année dernière, c'est une activité que l'on doit mettre aussi dans les ASC et dans le fonctionnement. Cette année, après concertation avec la comptable, on a décidé de faire 50/50. C'est pour cela que par rapport à 2024, nous sommes sur du 10 000 euros, alors que l'année dernière, nous étions environ à 13 800 euros.

Pour information, dans les différents postes, nous avons revu les clés de répartition. Maintenant, nous sommes sur du 30 % sur les VFP et sur les voyages promos et sports-loisirs-cultures, nous sommes sur du 15 %. Pareil, sur la fête du personnel, nous sommes sur du 30 %. Nous avons aussi inclus dans les salaires activité, les provisions congés payés.

Voilà ce que je peux vous dire pour le budget prévisionnel 2025. Nous pouvons très bien le revoir en cours d'année. Merci à vous.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Il y avait une question de Monsieur ROUCHAUD.

M. ROUCHAUD, CFTC : En préambule, ce serait bien de respecter les délais d'envoi. Le Code du travail dit 72 heures, trois jours ouvrés. Ce n'est pas pour vous faire la remarque que je dis cela, mais quand la réunion a lieu le jeudi, nous nous réunissons soit le lundi, soit le mardi.

Si nous nous réunissons le lundi et que vous envoyiez les documents le mardi, nous ne pouvons pas en parler. Merci de respecter le Code du travail en matière d'envoi de documents.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Excuse-moi, Florent. De quels documents parles-tu ?

M. ROUCHAUD, CFTC : Les budgets. On l'a eu le mardi.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Désolée si vous avez reçu cela, le mardi.

M. ROUCHAUD, CFTC : Peu importe, je te dis le Code du travail.

Ensuite, par rapport aux éléments du budget, j'aimerais savoir, s'il vous plaît, sur la ligne journée/week-end/sortie retraités, ce qu'elle contient exactement. Je suppose qu'à la journée à la mer, il y aura certainement un départ.

Mme LEBERNADY, CFTC : Je pense qu'elle l'a dit.

M. ROUCHAUD, CFTC : Elle l'a dit ? Effectivement, vous l'avez mentionné, le poste sur la commission d'entraide me paraît sous-évalué. Je crois que le montant que vous avez budgété était déjà dépassé l'an dernier, au bout de six ou sept mois de commission d'entraide. Certes, la conseillère du travail n'est pas encore recrutée, mais je pense qu'elle sera recrutée d'ici l'été. Si elle arrive de toute façon avant cet été, cette somme sera dépassée.

On constate que les voyages ne sont pas accessibles à tous. Beaucoup d'agents se retrouvent très vite dans une tranche supplémentaire et cela leur revient trop cher et ils ne peuvent pas partir. On déplore un peu cet état de fait. Cela empêche beaucoup de nos agents de profiter des voyages. Je vous remercie.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Concernant le poste journée/week-end/sortie retraités, comme je l'ai dit tout à l'heure, la journée, c'est la journée à la mer et le week-end, c'est Londres.

Ensuite, concernant la Commission sociale, comme je l'ai dit, cette somme est réduite. L'année dernière, on n'avait pas dépassé le budget, il nous restait une petite marge encore, mais le budget n'avait pas été dépassé sur les six premiers mois. Si on doit être déficitaire, on sera déficitaire. Tu le sais, faire un budget, ce n'est pas forcément évident avec les aléas de la dotation ; on peut très bien avoir encore 20 000 euros en moins, comme on a eu en 2024, donc on a mis cette somme-là. Après, si on est déficitaire, on sera déficitaire et on saura l'expliquer.

Ensuite, excuse-moi, je n'ai pas compris ta troisième question.

M. ROUCHAUD, CFTC : Je constatais que les voyages, malheureusement, n'étaient pas accessibles à tous. On avait une politique où on avait tout simplement annulé toutes les tranches. Tout le monde partait au même tarif et ça permettait à tout le monde de partir. Or, là, il se trouve que beaucoup trop d'agents se retrouvent dans une tranche supplémentaire et ne peuvent pas bénéficier de vos voyages, parce que ça leur revient trop cher.

Mme FRAIOUI, CGT-FO : C'est moi qui vais répondre. Je ne comprends pas du tout la question. Avoir un tarif unique pour tout le monde, en quoi c'est mieux ? En quoi ça permet de partir alors que chacun paie en fonction de ses revenus. Je ne comprends pas du tout...

M. ROUCHAUD, CFTC : On subventionnait le tarif pour tous et finalement, on s'apercevait que dans les participants, il y avait quand même beaucoup de niveau 3, même si on avait enlevé

toutes les tranches. Or, là, ceux qui sont en tranche 5, tranche 6, tranche 7 ne peuvent pas en profiter.

Mme FRAIOUI, CGT-FO : Pourquoi ne pourraient-ils pas en profiter ?

M. ROUCHAUD, CFTC : Ça leur revient trop cher.

Mme FRAIOUI, CGT-FO : On fait des tranches, c'est pour que tout le monde en ait...

M. ROUCHAUD, CFTC : C'est un fait que je vous fais remonter.

Mme FRAIOUI, CGT-FO : Je vais finir ma phrase...

M. ROUCHAUD, CFTC : Vous ne l'acceptez pas, mais c'est une réalité.

Mme FRAIOUI, CGT-FO : Je suis en train de donner une réponse. Si je pouvais juste finir de répondre, ce serait bien. Je suis en train de te dire que nous, notre politique, c'est de permettre à chacun de partir en fonction de ses revenus. Celui qui est en tranche 7 partira avec le tarif par rapport à ce qu'il déclare au niveau de son avis d'imposition. Celui qui est en tranche 3 partira en fonction de ce qu'il déclare et ce sera un calcul. Ce ne sera pas un tarif subventionné unique pour tout le monde. C'est notre politique et comme tu dis, c'est à prendre ou à laisser, parce que c'est ce que tu viens de me répondre.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Juste pour compléter, Florent. Après, les gens sont libres de s'inscrire ou pas au niveau des voyages. De mémoire, sur les voyages actuels, par exemple, le Vietnam, ce n'est pas que des tranches 3, comme tu peux dire. Je pense qu'il y a un peu de tout. Je ne sais pas si tu avais l'air de dire qu'il y a beaucoup de tranches 3 dans nos voyages.

M. ROUCHAUD, CFTC : Je n'ai pas dit qu'il n'y avait que des niveaux 3 dans nos voyages.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Florent, niveau 3 ne veut pas dire que la personne se trouve dans une tranche 3 ou dans une tranche 5. Le niveau n'a rien à voir avec la répartition des impôts.

M. ROUCHAUD, CFTC : Pardon ! Je confonds avec la tranche. Je n'ai pas dit qu'il n'y avait pas de tranche 3.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Florent, libre aux agents de s'inscrire. On n'interdit à personne de s'inscrire. Pour preuve, le Vietnam, tout le monde a été pris. Ceux qui ont voulu s'inscrire se sont inscrits. Ceux qui se sont inscrits et qui, au dernier moment, ont dit : « Non, ça ne m'intéresse pas » se sont retirés. On n'interdit à personne de s'inscrire. Le week-end à Londres, les gens se sont inscrits. Il y a autant de tranche 2, de tranche 5, de tranche 6, de tranche 7. Les gens font ce qu'ils veulent. On propose et après, ils font ce qu'ils veulent.

Je donne la parole à Madame PERRIOT LE-FUR.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFTD : Merci. Ça ne va pas être facile à retranscrire dans le PV. J'espère qu'on aura la teneur des échanges dans leur intégralité.

Je voulais juste avoir un petit complément par rapport à l'impact classif que vous avez estimé à 24 000 euros. Comment avez-vous pu estimer cela ? Est-ce que l'on est exclusivement sur les trois points ou est-ce que la direction vous aurait déjà dit un peu grosso modo de quoi ça retourne ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : En fait, c'est un montant qui prend en compte une partie des points et un potentiel de RMPP complémentaire de 2,3 % qui n'est pas du tout acquis à niveau de l'organisme, qui n'est acquis qu'au niveau national. C'est pour cela qu'il faut prendre beaucoup de précautions dans ce chiffre. C'était simplement pour permettre d'avoir un ordre de grandeur sur « si jamais, autour de quoi on est. » Ce n'est pas non plus un montant de nature à complètement chambouler les éléments budgétaires du CSE. C'est à ce titre que cela a été donné pour info, mais ce n'est bien entendu pas du tout un montant qui est arrêté.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Juste pour compléter, pour information, on n'a pas pris l'enveloppe complète des 24 000 euros. On est parti sur environ 10 000 euros, mais on n'a pas pris l'information de la Direction. On l'a mesurée et on est parti sur environ une hausse de 10 000 euros par rapport à ce qu'initialement j'avais prévu.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Les éléments de chiffrage qu'on a communiqués étaient hors impact classif. Par ailleurs, on a indiqué que, pour donner un ordre de grandeur, l'impact classif pourrait potentiellement être d'environ tant, mais sous réserve des éléments de notification budgétaire complémentaires qui ne sont pas encore là.

Est-ce qu'il y avait d'autres interventions ou questions ? Non. Normalement, on doit passer aux votes.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Pour la CFDT, effectivement, établir un budget prévisionnel est une obligation. Soit, on sait qu'il n'est pas exhaustif et on ne pourra effectivement vérifier que celui-ci est équilibré et reste respecté qu'au moment du bilan de la fin des comptes d'années. Ce sera une abstention.

M. ROUCHAUD, CFTC : Pour la CFTC, c'est un vote défavorable, tout simplement parce que la CFTC aurait fait un autre budget et nous ne partageons pas les orientations des gestionnaires actuels pour les prestations.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Pour Force ouvrière, c'est un vote pour.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci. Nous avons donc un vote défavorable à la majorité. Défavorable parce qu'abstention vaut votes négatifs, en fait.

M. ARNAUD, Direction : En décompte, on a neuf contre et sept pour. Il n'y a pas de RS en face, et vous en avez un, donc ça fait neuf d'un côté et sept de l'autre.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Non, huit. Eux sont cinq et nous, trois, donc ça fait huit et huit.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Ils sont huit. Je vous assure, j'ai bien compté. En fait, nous avons neuf voix défavorables et huit voix favorables. Nous avons un avis défavorable à la majorité. Ça ne change pas le résultat, mais c'est bien huit voix et c'est bien pris en compte.

Point 4 : Résolution relative aux modalités d'association du CSE au processus de recrutement d'un conseiller du travail

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de passer au point suivant relatif à une résolution concernant les modalités d'association du CSE au processus de recrutement de conseillère du travail. C'est une résolution qui vous est soumise pour vote.

Quelques éléments de contexte. Suite à l'alerte portée dans cette instance, des réunions d'échanges et de concertations se sont tenues entre la Direction et les différentes organisations syndicales afin de pouvoir examiner selon quelles modalités il serait envisageable, sur le plan budgétaire, réglementaire et pratique, d'avoir recours à une conseillère du travail.

La première hypothèse envisagée, à savoir le recours à une prestation externe, n'a pu être confirmée à l'occasion de ces réunions d'échanges. De ce fait, il a donc été décidé de publier une vacance de poste pour un poste de conseillère du travail qui a été publié le 10 mars, dans la foulée de la dernière réunion d'échanges.

Comme il avait été rappelé dans cette instance, l'article du Code du travail qui prévoit l'existence d'une conseillère du travail dans les entreprises, prévoit également que celle-ci était désignée, maintenue en fonction, après accord entre l'employeur et le Comité Social et Économique. La difficulté, bien sûr, est que les modalités de cet accord ne sont pas décrites dans le Code du travail ni dans d'autres éléments réglementaires. Par ailleurs, le Code de la Sécurité sociale affirme, dans son article R. 122-3, de manière assez affirmée, que le directeur a seul l'autorité pour nommer aux emplois et procéder aux opérations de recrutement.

C'est la raison pour laquelle nous avons, à travers ces réunions d'échanges, essayé de proposer une solution permettant d'associer le CSE à la désignation de la conseillère du travail, tout en ne dérogeant pas aux dispositions du Code de la Sécurité sociale.

C'est l'objet de la résolution qui vous est présentée ce jour, vous proposer de donner mandat à la secrétaire du CSE pour pouvoir être tenue informée des opérations de recrutement et confirmer que la personne pressentie dans le cadre des opérations de recrutement présente bien les parcours et compétences nécessaires pour tenir le poste de conseillère du travail. Voilà sur les éléments.

Peut-être vous redire en complément, puisque je vous l'ai dit, la vacance de poste a été parue le 10 mars. Je voudrais vous dire que, consécutivement, nous avons reçu 33 candidatures suite à la parution de cette vacance de poste. Vous le savez, il y a des conditions de diplôme et nous avons toujours un certain nombre de candidatures un petit peu exotiques lorsque nous faisons paraître des vacances de poste. Globalement, il y avait cinq personnes sur ces 33 qui disposaient des diplômes nécessaires pour pouvoir remplir les conditions réglementaires pour assurer le poste de conseillère du travail. Nous avons pu réaliser, sur ces cinq personnes, trois entretiens qui ont permis globalement d'identifier une personne, à ce jour — nous sommes déjà bien avancés dans les éléments de sélection — qui nous semble complètement correspondre de par son expérience et son profil aux attendus du poste. Voilà sur les éléments un petit peu quantitatifs.

Après, comme le prévoit la résolution en termes de modalités d'association, ce que nous souhaitons, c'est pouvoir adresser, conformément à ce qui est prévu dans cette résolution, des

éléments un petit peu plus détaillés sur le profil de cette personne à la secrétaire du CSE, si vous lui donnez mandat pour ce faire.

Je vous propose de prendre vos questions. Il y avait Monsieur MARQUES, puis Monsieur GIAMBIAGGI et Monsieur ROUCHAUD.

M. MARQUES, CGT-FO : La résolution que vous présentez aujourd'hui, le secrétariat du CSE vous l'a présentée à la signature de l'ordre du jour de la précédente réunion du CSE. Vous l'avez refusée. Ce que j'aimerais que vous m'expliquiez, c'est, au vu de la note qui vous avait été présentée dans les délais, quelle est la différence avec celle que vous présentez aujourd'hui ?

Un petit commentaire en sus. En l'occurrence, vous avez carrément repris le texte qu'on avait écrit. Je sais que le plagiat, c'est une forme d'admiration, mais je ne suis pas votre chat GPT. Je précise quand même que pour la résolution qui vous avait été présentée, toutes les organisations syndicales représentées ici étaient d'accord. J'aimerais quand même que vous m'expliquiez bien quelle est la différence selon vous. Si c'est juste une histoire, il faut que ce soit les directions qui présentent les points, on va devoir en discuter sérieusement.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Monsieur GIAMBIAGGI.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Merci. C'est bien au CSE de faire cette résolution ? Ce sont bien les élus du CSE qui donnent mandat à Madame SKOLUDEK ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est bien ça. Il y aura un vote.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : D'accord. On va le voter.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Il faut que ce soit voté favorablement pour que cela puisse être mis en place.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : On a un petit souci avec la dénomination de la vacance de poste à la fin.

Premièrement, parce qu'une vacance de poste a vocation à disparaître. Deuxièmement, parce que j'ai beau la chercher, je ne la trouve pas.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Elle n'est plus là.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Elle n'est plus là. D'accord. Comme c'est le CSE qui décide, on souhaite que vous enleviez, dans la vacance de poste NVHA-DD 105-915 par, dans l'article D.4632-7 du Code du travail qui précise « *Le conseiller du travail doit être titulaire du diplôme spécial délivré par le ministre chargé du Travail* ». On ne voit pas ce que cette vacance de poste fait dans cette résolution, dans la mesure où le CSE n'a pas été associé à la rédaction de cette vacance de poste.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vais vous répondre. Très bien.

M. ROUCHAUD, CFTC : Madame CASADO, vous nous avez expliqué que 33 personnes se sont montrées intéressées, ce qui est quand même beaucoup. Sur ces 33 personnes, vous avez dégagé cinq personnes avec des diplômes, vous en avez reçu trois et une personne s'est démarquée, qui vous semble intéressante. Vous allez transmettre les éléments à la secrétaire du CSE, le profil, etc. S'il y a une suite favorable, vous pensez qu'elle pourrait commencer ses

activités quand ? C'est par rapport à nos collègues qui sont en attente d'une assistance sociale, puisqu'on sait que c'est un gros manque.

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

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Sous quelle forme envisagez-vous la transmission des éléments ? Par mail ? Oralement ?

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

Monsieur MARQUES, je ne me suis pas lancée dans une comparaison de rédaction de texte entre les deux résolutions initiales que vous aviez présentées ; il y a quand même quelques éléments de différence, sauf erreur de ma part. Je ne rentrerai pas dans cette comparaison.

C'est un élément qui a été envoyé le vendredi, l'ordre du jour étant signé le lundi. Je tiens quand même à rappeler que nous avons tenu un certain nombre de réunions de concertation et qu'à l'issue de la dernière réunion, la question de proposer d'ouvrir la vacance de poste et de passer au recrutement avait été tempérée parce qu'un échange était prévu complémentaire. J'attendais, pour publier la vacance de poste, c'est la raison pour laquelle elle n'a été publiée que le 10 mars, qu'on revienne vers moi pour me confirmer que nous partions véritablement sur un recrutement d'une personne. Je rappelle que cette décision-là faisait débat entre les différents participants à ces réunions. J'attendais qu'on revienne vers moi, mais on n'est pas revenu vers moi. J'ai été un petit peu surprise que ce soit fait sous la forme d'une résolution. Ça nécessitait des échanges complémentaires et n'était pas compatible avec le calendrier d'inscription à l'ordre du jour.

Aujourd'hui, cette résolution est inscrite et la vacance de poste est bien parue. Nous sommes en bonne voie de pouvoir procéder assez rapidement à ce recrutement ; je reviendrai derrière sur la question de Monsieur ROUCHAUD. C'est la raison pour laquelle elle vous est présentée aujourd'hui et je ne relèverai pas les petits commentaires, toujours un peu désagréables quand même, Monsieur MARQUES, que vous avez ajoutés à la question de fond qui était posée.

M. MARQUES, CGT-FO : Je suis vraiment navré, Madame CASADO, je vais devoir faire encore un commentaire désagréable. En l'occurrence, si effectivement c'était un problème de calendrier, il suffisait de nous le dire et puis on aurait pu en parler éventuellement, et puis on aurait représenté notre point à la réunion du CSE suivante, comme on le fait aujourd'hui.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : En fait, ce qui vous dérange, c'est que ce n'est pas vous qui avez inscrit le point. C'est ça.

M. MARQUES, CGT-FO : C'est à dire que nous on vous la proposer, vous nous le refusez, et puis finalement, vous reprenez le truc et vous nous proposez, comme vous le dites vous-mêmes, vous n'avez pas comparé, quasiment la même chose. C'est un peu curieux, c'est tout.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Écoutez, on va passer là-dessus.

Monsieur GIAMBIAGGI, j'entends votre remarque. Effectivement, la vacance de poste, pourquoi aujourd'hui, elle n'est plus en ligne ? En fait, on l'a faite paraître le 10 mars pour une durée de trois semaines et elle n'est plus en ligne. Si le processus était infructueux en termes de recrutement, elle serait amenée à reparaître.

En revanche, je vous rejoins, il n'est pas forcément opportun de mentionner un numéro de vacances de poste, parce que si on l'a fait paraître, c'est un autre numéro qui paraîtra. Je vous propose de modifier ça. Les critères de diplôme et de qualification, il y a ceux qui sont prévus au niveau du Code du travail. En revanche, il y a aussi dans la vacance de poste, un certain nombre de souhaits qui sont portés, qui sont notamment en termes de l'expérience de la personne dans ces domaines d'activité, etc. Cette mention-là se voulait un peu plus large que le seul critère de diplôme. Autrement dit, ce n'est pas parce que la personne a un diplôme qu'on la retient de facto.

Ce que je vous propose, c'est de remplacer « *aux critères de diplômes et de qualification définis dans la vacance de poste de conseillère du travail* » sachant que celle-ci reprend les éléments de diplôme du Code de travail et qu'on le mentionne aussi plus haut. Monsieur GIAMBIAGGI.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je pense qu'on s'est mal compris. Cette vacance de poste, vous l'avez faite de votre côté. On est sur une résolution du CSE. On ne souhaite pas que soit fait référence dans une résolution du CSE, le terme de vacance de poste, alors qu'on n'a pas été associés à l'écriture de cette vacance de poste. On réitère la demande, article D.4632-7, s'il vous plaît.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous rappelle que, conformément à l'article R. 122-3 du Code de sécurité sociale, le directeur a seul autorité sur le personnel, fixe l'organisation du travail dans les services, dans le cadre des dispositions qui régissent le personnel, sauf en ce qui concerne les agents de direction et les agents comptables. Il prend seul, toute décision d'ordre individuel que comporte la gestion du personnel et notamment, nomme aux emplois, met fin au contrat de travail, règle l'avancement et assure la discipline. Dans les modalités d'association que nous vous proposons du CSE, il n'y avait pas la co-rédaction de la vacance de poste. La vacance de poste a été rédigée par les représentants du directeur, a été publiée.

Ce que nous vous proposons comme modalité d'association, c'est d'être tenus informés, non seulement des éléments quantitatifs de candidatures reçues, mais également de pouvoir examiner, en amont de la nomination, les qualifications, le parcours et des éléments d'éclairage sur la personne que nous nous apprêtons à nommer, pour que vous puissiez confirmer que cette personne est bien conforme. C'est bien là le champ de la résolution. Si celle-ci ne vous convient pas, vous pouvez tout à fait voter défavorablement, auquel cas nous serons amenés à avoir une nomination par d'autres moyens.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Madame CASADO-BOLIVAR...

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Non. Il y a un moment, on ne va pas non plus tergiverser sur ces sujets.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : On tergiverse, c'est important. Madame CASADO-BOLIVAR, je ne suis pas en train de m'opposer à la résolution. Je suis juste embêté par ces histoires de vacance de poste.

Je répète, cette vacance de poste, vous l'avez faite. D'accord. On ne veut pas que soit mentionnée cette vacance de poste dans la mesure où on ne la cautionne pas déjà de base. Sur Indeed d'ailleurs, il y a des choses qui sont incohérentes.

En tout cas, tout ce qu'on demande, puisque c'est notre résolution à nous, c'est d'avoir la main sur notre résolution à nous et de pouvoir mettre l'article du Code du travail et surtout de ne pas citer une vacance de poste que, en tout cas, au niveau Force Ouvrière, on ne cautionne pas. Ça n'a rien à voir avec le fait que c'est Monsieur LEOCADIE ou Madame SKOLUDEK qui vont désigner.

Je ne suis pas en train de critiquer le processus de désignation et le fond de la résolution. Je suis sur juste un élément de forme qui ne convient pas.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Vous ne voulez pas de mention de la vacance de poste. Ce que je vous propose, c'est d'arrêter la phrase aux critères de diplômes et de qualifications définis. Comme ça, on ne mentionne pas la vacance de poste.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Vous ne voulez pas mettre le Code du travail ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Non, parce que c'est plus large que le...

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : En quoi ça vous embête ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Mais parce qu'en fait, si vous voulez...

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : C'est la phrase qui dit que « *Le conseiller du travail doit être titulaire du diplôme spécial délivré par le ministre du Travail.* »

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je viens de vous le dire, trois personnes répondent aux conditions de qualification du Code du travail. Pour autant, on ne va pas recruter les trois personnes. Et on est bien amenés à opérer une gradation en fonction de l'expérience, du profil, des compétences de la personne. Si vous voulez, dans une vacance de poste, Monsieur GIAMBIAGGI, il y a des notions de diplômes qui sont, de manière assez classique, mises en avant. Par ailleurs, il y a d'autres éléments de compétences et de profils qui sont attendus.

J'entends votre problème concernant la mention de la vacance de poste. Je ne dirais pas que je le comprends complètement, mais je vous propose d'arrêter la phrase à « que le poste répond aux critères de diplôme et de qualification. »

M. MARQUES, CGT-FO : Un des problèmes de la vacance de poste, c'est qu'au bout d'un moment, elle est vouée à disparaître. En fait, on aura fait une résolution avec une référence qui disparaît.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est pour cela que je vous dis que ce n'était pas opportun de mettre le numéro.

M. MARQUES, CGT-FO : On peut arrêter, effectivement, même à qualification.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Ça me va. Je suis d'accord sur le fait que la mention du numéro de la vacance de poste, si le processus de recrutement devait échouer, nous obligerait à refaire une autre. Nous arrêtons le texte de la résolution au mot « *qualification* ».

Excusez-moi, Madame SKOLUDEK, les modalités de transmission. Ce sera bien entendu une transmission d'un document écrit, à savoir les éléments de CV de la personne. En fait, quand on réalise des opérations de recrutement, on réalise une fiche d'entretien où on met en exergue les éléments présentés par la personne par rapport à différents critères. C'est assez détaillé, cela vous donne une vision de ce qui a été dit et fait pendant l'entretien. Nous vous proposons de

vous adresser cette fiche récapitulative en complément du CV de la personne, ce qui vous permet d'avoir une idée, au-delà de son CV, des échanges qui ont eu lieu.

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

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Oui. La résolution, on va la recevoir modifiée ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Oui.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : D'accord. Et on la recevra par mail ? Comment est-ce prévu ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous renverrai, à l'issue de cette instance, une résolution « annule et remplace » conforme à ce qui aura été voté ce jour, à savoir avec le texte qui s'arrête après le mot « *qualification* ».

Je peux vous la relire si vous voulez être sûr. Je pense que la mention qui dit « *on s'arrête à qualification.* » est suffisamment claire pour que ce soit bien compris et sera bien sûr portée dans le PV.

Y a-t-il d'autres questions ou remarques ? Je propose de passer au recueil de vos votes. Pour la CFDT ?

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Pour la CFDT, un avis favorable.

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

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

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci. Nous avons donc un avis favorable à l'unanimité. Le texte corrigé vous sera retransmis à l'ensemble des élus et suppléants dans la foulée de la réunion. Monsieur ROUCHAUD, vous aviez une question ?

M. ROUCHAUD, CFTC : Vous avez oublié de répondre à ma question, il me semble.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Excusez-moi. Sur la prise de fonction, approximativement, la personne qui nous semble correspondre le mieux aux attentes, exerce déjà aujourd'hui ces fonctions-là dans un milieu d'entreprise. C'est quand même très différent en conseillère du travail quand vous exercez en entreprise et quand vous exercez comme assistante sociale à l'extérieur. Cette personne-là est actuellement en poste. Notre objectif, si Madame SKOLUDEK confirme qu'elle correspond bien au profil, c'est qu'elle puisse donner son préavis rapidement et elle a un préavis de trois mois.

M. ROUCHAUD, CFTC : En septembre ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Si on le donne là, dans la foulée, cela fait mi-juillet.

M. ROUCHAUD, CFTC : Oui, avec les congés. Elle a certainement des congés.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Il n'y a pas toujours des congés quand on prend un nouveau poste. On ne sait pas.

Point 5 : Intégration de la charte des usages de l'IA générative pour les collaborateurs de l'assurance-maladie en tant qu'annexe du règlement intérieur

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose donc de passer au point suivant relatif à l'intégration au règlement intérieur de la charte d'usage de l'IA générative pour les collaborateurs de l'assurance-maladie en tant qu'annexe.

M. ARNAUD, Direction : On a une sorte de révolution technologique qui s'est un peu emparée de toute la sphère privée et de plus en plus professionnelle avec ces nouvelles technologies d'intelligence artificielle. Pour définir ce qu'est l'intelligence artificielle générative, c'est une nouvelle technologie qui permet de traiter un très grand nombre de données de manière extrêmement rapide et de générer du contenu personnalisé et souvent assez innovant ou de modifier du contenu qu'on lui a donné, qu'il s'agisse de textes, d'images ou de son.

Cet outil-là en tant que tel est quelque chose qui peut avoir un impact extrêmement positif sur nos méthodes de travail. Ça peut être des assistants pour accélérer un certain nombre de traitements et pour simplifier le travail dans beaucoup de domaines. C'est aussi quelque chose qu'il faut prendre avec précaution, parce qu'il y a un certain nombre de risques associés à l'utilisation de ces technologies-là, si elles sont mal utilisées, et notamment des risques de fuite de données, de mauvaises appropriations, voire d'utilisation de résultats de l'IA qui seraient erronés.

C'est dans ce cadre-là que la Caisse nationale a proposé aux Caisses de décliner et d'intégrer, à leur règlement intérieur, une charte destinée aux collaborateurs et qui a vocation à donner un certain nombre de consignes sur l'usage individuel de ces nouvelles technologies. Vous l'avez vu, elle est annexée au règlement intérieur, elle prend une forme assez souple, assez didactique, qui à la fois vise à expliquer ce qu'est l'IA générative, à encadrer les différents usages et à dire dans quel cadre, comment on peut l'utiliser. Ce n'est pas du tout l'idée d'interdire, mais plutôt d'encadrer le bon fonctionnement de l'IA. Pour la rendre opposable, on va l'annexer au règlement intérieur. Ce qu'il faut prendre en considération, c'est qu'on est là dans un sujet qui évolue très rapidement. Cette charte sera amenée potentiellement à évoluer dans le temps avec une précision potentielle des consignes.

Ce qu'on peut garder en tête dans les grands usages, c'est qu'au fond, il y a trois grandes catégories d'usage.

La première, dès lors qu'on n'utilise pas de données nominatives, pas de documents quand on va utiliser l'IA, cela reste quelque chose qui sera totalement autorisé.

Le deuxième cas, quand on va injecter un certain nombre de données pour produire un résultat, l'idée est qu'on a un certain nombre de restrictions avec une liste de choses assez longues qu'on ne peut pas injecter, parmi lesquelles des données nominatives, des données financières notamment.

Enfin, il y a une troisième catégorie d'usages qui est l'injection de documents. Cela peut, par exemple, permettre de faire des synthèses ou de préciser les résultats. Dans ce cadre-là, ne pourront être utilisés que les documents qui sont classifiés publics. Dans notre classification des documents, on a plusieurs catégories. Dès lors qu'on entre sur du restreint, sur du

confidentiel, etc., ce sont des documents qui ne pourront pas être utilisés en tant que tel. Ils peuvent être utilisables, mais ils doivent être retraités avant d'être soumis à l'IA.

En termes d'impacts, ce qui est souligné, c'est que les salariés pourront utiliser l'IA sur le lieu de travail, mais ils ont une double responsabilité.

La première responsabilité, c'est d'être en maîtrise de ce que l'on va donner comme information à l'IA pour générer des résultats. Ils sont comptables et responsables des informations qu'ils vont transmettre, parce qu'à partir du moment où l'on donne ces informations, on n'en est plus propriétaire. L'exploitant de ces données est propriétaire et peut récupérer les données qu'on lui a transmises. Gros point de vigilance sur les données qu'on transmet.

Le deuxième élément, c'est qu'ils sont aussi comptables et responsables de l'interprétation des résultats. On sait que l'IA, cela paraît formidable quand on l'utilise. Si vous l'avez utilisé à titre personnel, vous voyez que c'est quand même quelque chose d'assez intéressant. Mais c'est aussi quelque chose qui nécessite d'être recoupé, notamment dans les sources utilisées et dans les productions de résultats, parce que cela reste, malgré tout, une machine qui ne réfléchit pas et qui donc peut produire des choses qui sont totalement fausses et les présenter comme des évidences ou des vérités.

C'est la raison pour laquelle la condition qui va être posée à l'utilisation de l'IA sur le lieu de travail, c'est le fait d'avoir suivi une formation. Il y a un module de formation qui a été transmis par la Caisse nationale, qui se fait en *e-learning*, d'une durée d'une heure environ, qui à l'issue permet de vérifier l'acquisition des connaissances et qui comporte un certain nombre d'éléments de sensibilisation sur la manière dont on peut et doit utiliser l'IA et un certain nombre de sensibilisations aussi sur les données qu'on peut injecter.

Le suivi de cette formation-là — ce sera celle-ci ou peut-être quelque chose d'enrichi, on est en train de la tester pour voir si elle répond complètement aux besoins qu'on a fixés — sera un prérequis et un préalable pour pouvoir utiliser l'IA sur le lieu professionnel, partant du principe qu'il faut que le salarié ait bien conscience, quand il utilise l'outil, qu'il y ait un certain nombre de limites à son utilisation.

Autre élément, cette charte prévoit la désignation aussi d'un référent dans l'usage de l'IA. C'est une technologie qui va se mettre en mouvement au sein de la Caisse, mais pas simplement au sein de la Caisse, au sein du réseau. Il y a une mission qui a été créée au sein de la Caisse nationale, rattachée au Directeur général, dont la mission est justement d'encadrer l'usage, de capter les bonnes pratiques du réseau, de tester un certain nombre de cas d'usage avec le réseau pour, à terme, pouvoir descendre des usages qui soient généralisés dans l'ensemble du réseau.

Le corollaire de cette mission nationale est la désignation dans chaque Caisse d'un référent IA qui pourra être sollicité par les salariés pour répondre aux éventuelles questions dans leur utilisation. Il y a une fonction de question/réponse et puis, une fonction aussi d'interface avec la Caisse nationale, à la fois pour rendre compte de la manière dont on a mis en place le cadre d'usage, notamment la charte en fait partie, et également pour remonter un certain nombre d'idées qui peuvent être émises au plan national, et suivre et piloter les expérimentations qui peuvent être données.

Ce référent IA est désigné par le Directeur général. Initialement, ça avait été Madame CEGLE, mais comme elle est partie, j'assume temporairement cette fonction-là en transition jusqu'au

recrutement de l'attaché de direction de la Direction générale adjointe qui vient d'être recruté et qui prendra ses fonctions le 2 juin. À terme, ce sera à lui le référent IA. On a cherché un positionnement qui soit transverse sur l'organisme, puisque l'enjeu est d'embarquer un peu tout le monde dans cette dynamique du pas à pas. Il y a une adresse générique qui permet de le solliciter.

Enfin, dernier élément, si on a un doute sur ce que l'on peut ou ne peut pas soumettre comme type de données à l'IA, on peut aussi poser la question à notre MSSI, Madame DUMEZ, qui pourra aussi orienter les salariés dans le bon usage.

Les formalités de publicité de cette charte sont habituelles. Elles nécessitent une consultation du CSE qui se fait aujourd'hui. Ensuite, parallèlement, il y a deux formalités qui doivent être accomplies.

La première, c'est de déposer le document au greffe du tribunal et à l'Inspection du travail ; ce qui sera fait d'ici le 25 avril. Parallèlement, d'informer tous les salariés de l'existence de cette charte ; ce sera fait par le biais d'un mail à tous, comme on a pu le faire précédemment, par exemple, lorsqu'on a diffusé la charte sur la déontologie.

Ensuite, il y a un mois, suite à l'accomplissement de ces démarches-là, pour le mettre en œuvre. On a pris un peu de marge en se disant que la charte serait rendue opposable à compter du 2 juin.

Voilà un peu sur les quelques éléments d'éclairage. Je suis à votre disposition pour répondre aux questions.

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

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : J'ai quelques questions et quelques remarques. J'aimerais bien savoir qui vous a demandé de présenter cela. Est-ce que c'est la CNAM ? Est-ce qu'il y a une raison précise pour laquelle vous abordez ce sujet et vous l'annexez au règlement intérieurs pour un petit peu cadrer les choses ? À mon avis, c'est très utile de cadrer les choses en l'espèce. Est-ce qu'il y a eu un souci dans une Caisse ? Qu'est-ce qui s'est passé ?

Actuellement, vous nous confirmez que personne n'utilise officiellement l'IA générative dans la caisse ? Si c'était amené à se faire — j'imagine que si vous faites cette note maintenant, c'est que vous envisagez d'y avoir recours — j'ose espérer que l'on sera consulté sur l'utilisation de l'outil.

En tout cas, je considère qu'on ne demande pas notre avis sur l'introduction d'une nouvelle technologie en l'état.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Non.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : On est bien d'accord. L'IA générative peut être un atout et ça peut être aussi un risque. Il est tout à fait normal de se mettre à jour au niveau du règlement intérieur. Vous allez donc faire intranet et mail à tous très vite. Quand allez-vous le faire ? À compter du 11 avril. Pouvez-vous être plus précis, s'il vous plaît ? En l'état, c'est tout.

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

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Concernant la formation, il est indiqué que les collaborateurs qui souhaiteraient utiliser l'IA générative au sein de la CPAM devront impérativement, au préalable, suivre un dispositif de formation mis en place par l'employeur. Est-ce qu'il existe déjà ce dispositif de formation à l'IA générative au sein de la CPAM ? Et s'il existe déjà, est-ce que ça veut dire que vous avez déjà inscrit des personnes, des agents ? Si oui, combien l'ont suivi ?

Ensuite, je rejoins la remarque de Monsieur GIAMBIAGGI. On n'est pas effectivement dans une consultation d'introduction de nouveaux outils technologiques. Cependant, quand on fait référence à la LR DDO 214 de 2013, dans ses annexes, il est indiqué par la CNAM qu'il y a déjà des outils de sécurité proposés à l'intégration de l'IA. Il y a, par exemple, GnuPG, TrueCrypt, TeamPass, KeepPass, clé USB chiffrée, et j'en passe. Donc, si au niveau de la CNAM, ces outils sécurisés sont proposés déjà à l'introduction, est-ce que vous vous orientez justement sur un de ces outils ?

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

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Puisque vous faites l'information du personnel à partir de demain, ça veut dire que vous avez déjà préparé l'information. « Information du personnel via une diffusion intranet et un mail à tous ». Est-ce qu'on pourrait voir le document, s'il vous plaît ? Si c'est pour demain, c'est déjà fait. Non ?

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

M. ARNAUD, Direction : Qui est à l'initiative de cette charte-là ? Madame RODRIGUES faisait référence au fait qu'on a eu une lettre réseau un peu de cadrage des éléments et de la démarche un peu IA dans le réseau assurance-maladie. Dans cette lettre réseau-là, l'une des préconisations était de décliner localement un cadre d'utilisation. En fait, on sait qu'aujourd'hui, ces technologies sont arrivées, que beaucoup de nos salariés l'utilisent déjà à titre personnel. Dans la prolongation, certains d'entre eux, et moi je n'en doute pas, aujourd'hui, l'utilisent déjà sur le plan professionnel. Il est important que l'on puisse leur dire dans quel cadre ils auront le droit d'utiliser l'IA et sous quelles conditions.

L'initiative vient de la Caisse nationale qui n'a pas été prescriptive en disant qu'il faut absolument que vous déclinez ce document-là. Elle l'a proposé comme un outil. D'ailleurs, on a fait quelques petites adaptations, mais qui sont à la marge par rapport au document national. Il fallait désigner notre référent IA, notre référent MSSSI. C'est une démarche nationale et cette charte-là va être déclinée probablement dans les semaines ou dans les mois qui viennent, dans tous les organismes.

Y a-t-il eu des problématiques ? Pourquoi cela vient ? Potentiellement, il y a eu des problématiques, mais je n'en connais pas aujourd'hui. En tout cas, il n'y a pas eu d'éléments qui sont ressortis par exemple dans la presse, etc. On est plutôt sur un mécanisme préventif, parce qu'il est probable qu'aujourd'hui, il y ait déjà de mauvaises utilisations de l'IA et que certains des salariés, dans la prolongation de ce qu'ils font peut-être à titre personnel, se disent : « Je peux le faire. Ça me fait gagner du temps et je peux le faire », mais il faut qu'ils prennent conscience qu'il y a des choses qui sont autorisées, d'autres qui ne le sont pas. Et si on est dans

ce qui n'est pas autorisé, on rentre sous le coup du règlement intérieur, et potentiellement de sanctions, etc., si on a un usage répété et non conforme.

L'idée est d'être dans une démarche préventive et d'expliquer dans quelles conditions on a la possibilité de l'utiliser ou pas.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : En fait, sur ce plan-là, en termes de risques, ce sont aussi des éléments complémentaires qui n'existaient pas quand on a été amenés à faire les éléments sur la déontologie. Là, on est potentiellement en situation, en utilisant des outils, de mettre à disposition, sans le vouloir, dans le cloud, des données personnelles, etc. C'était important que l'on puisse clarifier le fait que cette utilisation des outils doit être encadrée assez strictement et ce ne sont pas des éléments que l'on avait été amenés à porter dans les autres situations. En fait, la technologie se développe vite, les outils se développent vite. D'ailleurs, ça permet aussi de dire que là, on est sur une charte qui prévoit un certain nombre de choses, mais on sait très bien qu'il y a quasiment tous les jours, mais au moins toutes les semaines, des nouvelles annonces, sur des nouvelles choses. Potentiellement, ce sont des choses que l'on fera vivre et que l'on sera amenés à revoir en termes de contenu, si toutefois, il y avait des outils qui déployaient des nouvelles fonctionnalités et faisaient ouvrir de nouveaux risques en termes de gestion des données de l'organisme. Voilà en complément.

M. ARNAUD, Direction : Y a-t-il déjà des utilisateurs dans la Caisse ? Je n'en doute pas, je pense qu'il y en a.

Vous vous en rappelez, on a déployé l'outil Doctrine au sein du département juridique dans un cadre d'utilisation autorisée, avec un certain nombre d'habilitations ; ça a été présenté au CSE. Il y a sans doute un certain nombre d'utilisations aussi qui ne sont pas forcément complètement encadrées. Le message qui est à faire passer aux salariés sur ce sujet-là, c'est : « Attendez d'avoir reçu la formation avant de vous lancer » et progressivement, on élargira le bénéfice de la formation en fonction des usages qui sont repérés comme utiles pour avoir eu la sensibilisation avant de rentrer dans les usages.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Pour compléter, Monsieur GIAMBIAGGI, puisque vous posiez la question de la consultation du CSE, lorsque nous déployons un outil d'IA en termes de préconisation de modalités de travail, comme ça a été le cas pour Doctrine, bien entendu, dans ce cas-là, nous vous en informons. Là, on est dans un autre cas de figure. Aujourd'hui, nous ne préconisons pas aux salariés d'utiliser l'IA, mais nous imaginons bien, comme le rappelait Sébastien, qu'au regard de ce qu'on peut faire aussi par ailleurs, avoir découvert, ils peuvent être tentés dans certaines situations de l'utiliser.

Aujourd'hui, nous ne le préconisons pas et nous ne l'interdisons pas. Nous l'encadrons. Ce sont des choses qui sont susceptibles d'évoluer, à nouveau en fonction des outils, des risques. Nous ne l'interdisons pas sous conditions, et ces conditions sont la formation préalable, parce que cette formation préalable est nécessaire pour bien comprendre les risques et utiliser correctement ces outils-là, et également un certain nombre de recommandations, de vigilance quant à la nature des données qui sont publiées.

On n'est pas en train de vous dire qu'on généralise, avec cette charte, la préconisation aux salariés de dire : « utilisez l'IA », mais on cherche à encadrer les initiatives individuelles qui sont possibles. Il y avait d'autres solutions d'une restriction au niveau des accès internet dans les outils, c'est-à-dire interdire la connexion sur ChatGPT, d'interdire... Ce n'est pas l'option

qui a été aujourd'hui retenue, par exemple. D'autant plus qu'en fait ces systèmes-là de sécurité ne fonctionnent que sur des listes limitatives ; ça veut dire qu'il faut qu'on soit tout le temps au taquet sur le nouveau truc qui sort pour venir l'interdire et le bloquer. Ça ne nous semble pas ni souhaitable ni sécurisant. En revanche, on compte sur la vigilance individuelle et ce rappel-là des personnes et la formation des personnes pour éviter tout dérapage.

M. ARNAUD, Direction : Dans le cadre de la charte informatique, que ce document vient compléter, on a la possibilité de vérifier aussi les sites qui sont consultés. Le message est vraiment important.

J'en viens aussi sur votre question sur la communication. Ce que l'on mettra vraiment en avant, c'est « Pas d'utilisation sans formation ». À mon avis, c'est le message qu'il faut faire passer de manière assez forte. Après, les salariés prendront le temps de regarder. Elle est assez didactique, assez pédagogique dans sa formulation. On n'est pas sur quelque chose de très, très normatif. En termes de calendrier, pour répondre à votre question, Monsieur GIAMBIAGGI, on n'a pas, aujourd'hui, finalisé les éléments de communication. Il est probable qu'on ne soit pas en capacité de diffuser, dès demain, le message. C'est un peu ambitieux. En revanche, ce qui ne change pas, c'est que l'accomplissement de la double modalité, à la fois dépôt au greffe du tribunal et Inspecteur du travail et de l'autre, l'information aux salariés, ça conditionne le délai de mise en œuvre. C'est un mois après l'accomplissement de ces deux formalités qui peuvent être faites parallèlement que les choses se mettent en œuvre.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Ce serait peut-être plus simple de faire la communication quand c'est opposable, vraiment, comme ça. À voir.

M. ARNAUD, Direction : En tout cas, elle n'est pas finalisée. Je ne peux pas vous la transmettre parce qu'elle n'est pas finalisée. On va y travailler juste après le recueil de votre avis. En tout cas, dans son contenu, elle attirera l'attention sur le fait que c'est autorisé, l'usage de l'IA, mais sous conditions, et notamment sous condition de sensibilisation, de bonne utilisation des données.

Madame RODRIGUES-MARTINS, sur les éléments de formation, comme je le précisais un peu dans l'exposé initial, on a bien eu une mise à disposition d'une formation, sur le format Syfadis et de *e-learning*, qui a été mise à disposition et qui est en cours de test. Aujourd'hui, on l'a diffusé auprès de l'équipe de direction, de référents IA, du MSSSI, du DPO, de plusieurs personnes, du responsable informatique, qui travaillent à l'implantation de cette technologie-là pour tester le contenu de cette formation. On a d'ores et déjà quelques retours positifs. Par exemple, notre DCF nous a fait un retour positif en disant que c'était quand même assez intéressant. C'est assez ramassé en termes de formation, mais apprenant, et les messages clés sont bien passés.

On va voir si cette formation répond complètement aux besoins. Si elle est suffisante, on s'appuiera là-dessus. Si on juge qu'elle mérite d'être complétée, on fera un petit complément de formation. Sur les modalités par lesquelles on va diffuser, on n'a pas encore établi de stratégie de diffusion de la formation. On va sans doute passer par un recensement des secteurs dans lesquels ce serait le plus utile d'emblée et y aller progressivement.

Enfin, il y avait une question sur les outils de sécurisation proposés par la CNAM. Il faut savoir que l'IA générative s'inscrit dans le cadre de la charte informatique et des outils nationaux déployés pour sécuriser l'usage informatique. C'est une nouvelle composante de l'utilisation

informatique. Les outils que vous avez cités sont des outils qui sont proposés par le réseau et utilisés déclinés ici, mais même en dehors de l'IA. Tous les outils que vous avez cités sont déjà utilisés en termes de sécurisation informatique pour des usages plus larges. On n'a pas d'outil de sécurité spécifique aujourd'hui, déployé par la CNAM pour sécuriser l'IA. C'est plutôt l'usage de tous les autres outils déjà existants pour tous les autres usages informatiques qui seront susceptibles d'être utilisés pour vérifier la bonne utilisation. Je ne sais pas si j'ai été clair.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Il y a des questions complémentaires. Monsieur SEREMES, Madame PERRIOT LE-FUR et Monsieur ROUCHAUD.

M. SEREMES, CFTC : Concernant le module de formation, est-ce qu'il sera accessible à tous ou il faudra faire une demande ? On peut à un moment penser ne pas utiliser l'IA et du jour au lendemain avoir ce besoin. Est-ce qu'on aura accès à la formation parce qu'il faut la suivre avant d'utiliser l'outil ? Merci.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : C'était un peu le lien avec la charte informatique qui n'est peut-être pas forcément assez claire dans le document qu'on a eu. Ce qui est mis dans le RI, potentiellement « mauvaise utilisation, utilisation abusive égal, peut-être, sanction un jour » sous une forme ou sous une autre. Il serait peut-être utile quand même de rappeler, parce que moi, je pars du principe qu'une personne informée est toujours mieux en capacité de travailler et de bien le relier au fait qu'effectivement, l'usage abusif ou mal, je ne sais pas comment on pourrait dire, mal utilisé, je n'en sais rien, de l'IA sous toutes ses formes en relation avec la charte informatique pourra éventuellement donner lieu parce que je pense qu'il faut le dire. On ne peut pas se contenter de dire que ça ne va pas.

Moi, en ce qui me concerne personnellement, parce qu'on va être sur le « je », je n'y comprends rien. Pour moi, ça fait des années qu'on l'utilise dans nos outils habituels. Je pense que Chat GPT est déjà installé sur Ameli, même si ça ne fonctionne comme on veut, pas terriblement, mais on peut espérer qu'un jour on aura quand même des outils un petit peu mieux. Pour moi on l'utilise, je ne vois pas trop là aujourd'hui, ce que ça va changer concrètement dans notre vie, si ce n'est par la mise en place de nouvelles applications. Ces applications, ça ressort de la charte d'informatique, donc il me semblerait que ce soit un peu plus soutenu en termes d'information la possibilité de ce que pourrait engendrer une mauvaise utilisation.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Monsieur ROUCHAUD.

M. ROUCHAUD, CFTC : C'est difficile de maîtriser vraiment le périmètre de la charte. Si un agent, par inadvertance, contrevient à la charte, on vous demande vraiment une certaine clémence, parce que si derrière vous engagez des suites disciplinaires, ça risque d'être en cascade. Quelles seront les suites à donner en cas de contraventions, entre guillemets, à la charte ?

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

D'abord, Monsieur SEREMES. « Accessible à tous ou faire une demande ? » L'outil Syfadis nécessite de faire des campagnes avec des envois de mail. Aujourd'hui, on n'a pas prévu une campagne générale auprès de l'ensemble des agents. On était parti plutôt sur une logique de sensibilisation et de voir ensuite les premières demandes. On imagine qu'à l'occasion de la sensibilisation sur cette charte et ses conditions d'usage, un certain nombre de personnes vont se manifester en disant : « Je souhaite continuer potentiellement à utiliser ou utiliser et, dans ce

cas-là, être formé ». C'est ce qu'on avait vu en premier temps. Après, encore une fois, c'est un truc qui évolue. Peut-être qu'on changera là-dessus et qu'on sera amenés à déployer de façon plus large. Aujourd'hui, on a aussi d'autres thématiques avec PIX qui font qu'au bout d'un moment, les formations générales peuvent rentrer en concurrence les unes avec les autres. On est sur une logique progressive, mais ce n'est pas quelque chose qui est arrêté. On va observer, voir comment les choses évoluent. Notre objectif, c'est de pouvoir, bien entendu, répondre aux besoins.

M. ARNAUD, Direction : On sait qu'il peut y avoir des secteurs dans lesquels c'est immédiatement plus intéressant. Je prends le secteur de la communication, par exemple, le fait de générer des images ou de générer des sons, etc., de manière très, très rapide, ou même des textes sur la rédaction. Ça peut être extrêmement important de les sensibiliser rapidement à l'utilisation de ces outils-là, parce qu'ils vont gagner énormément de temps. Ce n'est qu'un exemple, mais dans notre logique, on est plutôt dans l'idée d'identifier les secteurs dans lesquels les usages pourraient être rapidement très intéressants pour compléter les travaux quotidiens, et de commencer par cela et d'approprier tranquillement le sujet.

Par contre, le cadre est posé pour tout le monde d'emblée et rapidement.

Sur votre question sur le fait d'attirer l'attention des salariés sur l'usage abusif, je pense que c'est effectivement l'idée. L'usage est autorisé, mais dans un cadre bien précis. Un usage répété et abusif pourrait amener des sanctions ou l'engagement de procédures disciplinaires. Pour aller sur ce domaine-là, on fera comme d'habitude, c'est-à-dire une réponse proportionnée à ce qu'on a pu avoir comme type d'atteinte. Si une fois, je me suis trompé, je n'ai pas maîtrisé ce que j'avais envoyé, etc., on est sur du rappel. Si, après de multiples rappels, on s'aperçoit qu'un salarié, malgré les éléments, continue à envoyer des contenus ou à organiser, même en une seule fois, des fuites de données un peu massives, on est quand même sur quelque chose qui sera plus important. Il y a toujours une question d'établir les faits et d'avoir une réponse proportionnée aux atteintes qui ont pu être observées.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : En complément, par rapport à votre question, Madame PERRIOT LE-FUR, la charte informatique est annexée au règlement intérieur et cette charte IA sera également annexée. En tant que telle, elle a force sur les règles qu'elle pose. Elle n'a pas besoin de faire référence à la charte informatique, mais on est d'accord, les deux se complètent. En tant que telle, elle peut, elle seule, fonder des éléments de sanctions potentielles en cas de non-respect des conditions qu'elle prévoit de l'utilisation de l'IA. Si j'extrais des données d'assurés que je mets à disposition sur un outil sur le cloud, c'est un mésusage de l'IA. Ce sont potentiellement des fuites de données personnelles, etc. Ce n'est pas du tout prévu par la charte informatique en tant que telle.

Par contre, c'est prévu par la charte IA comme étant quelque chose qu'il ne faut pas faire. Les deux se complètent, ce sont des nouveaux dispositifs qui n'avaient pas été prévus à l'origine et qui vont un petit peu au-delà de ce qu'on peut connaître par ailleurs, des outils qu'on peut avoir à notre disposition. On est plutôt sur des logiques de communication, publication que sur des logiques de consultation d'informations.

M. ARNAUD, Direction : Enfin, il y avait une dernière question ou une remarque de Madame PERRIOT LE-FUR. Vous ne voyez pas vraiment ce que ça va changer au quotidien ou par rapport aux usages actuels. Aujourd'hui, par exemple, le *chatbot* qui était utilisé sur la réponse

aux e-mails, ce n'est pas de l'IA générative. On est sur une ancienne technologie soi-disant apprenante, mais d'une génération qui est beaucoup moins perfectionnée, beaucoup moins puissante que ce que l'on est en capacité de faire aujourd'hui. Je pense que ce sont des éléments qui seront repris ultérieurement et redéveloppés avec ces nouvelles technologies.

En fait, ce sur quoi travaille la CNAM aujourd'hui, c'est mettre à disposition du réseau une IA qui serait une IA un peu institutionnelle, qui serait basée sur un moteur de recherche souverain et français, Mistral plutôt, donc pas OpenAI ou pas d'autres moteurs de recherche étrangers, pour garder la souveraineté aussi des données et pouvoir utiliser dans un cadre sécurisé les éléments internes de l'Assurance-maladie, avec toutes les contraintes qu'on peut connaître aujourd'hui, en termes de fuite des données. Ils sont en train de développer une plateforme souveraine et institutionnelle d'IA, avec des usages qui seront multiples. Ils travaillent notamment sur la partie ressources humaines, sur la partie relations clients, lutte contre la fraude également. Ces 3 domaines-là sont des domaines sur lesquels il peut y avoir rapidement des avancées et des cas d'usage. Tout sera encadré, testé au plan national, testé par certaines Caisses dans un cadre expérimental avant d'être généralisé dans le réseau.

C'est la démarche institutionnelle, mais quand vous regardez et que vous lisez la charte, ils donnent pas mal d'exemples d'utilisations au quotidien très simples et très rapides et qui feront gagner beaucoup de temps. Par exemple, ils donnent l'exemple, sur les recruteurs, de préparation des grilles d'entretien. On peut préparer des trames de notes, des trames de réunions et faire gagner beaucoup de temps sur les choses. Encore faut-il savoir bien rédiger les consignes que l'on passe à l'IA.

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

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Effectivement, l'IA générative est un domaine de nouvelles technologies en perpétuelle évolution. Il faut reconnaître que son utilisation doit être encadrée pour garantir une bonne utilisation sécurisée conforme à la réglementation.

Pour ce motif et le contexte, ce sera un avis favorable de la part de la CFDT. Cependant une réserve, à savoir que lorsqu'il y aura nécessité de consulter le CSE pour une réelle introduction, on sera très vigilants. Cela peut amener des questions cruciales liées à l'environnement professionnel des salariés, à savoir cela va-t-il les assister ou cela va-t-il les remplacer ? Est-ce que ça va diminuer les effectifs ou les augmenter ? Tout cela sera un point de vigilance pour la CFDT.

M. SEREMES, CFTC : À notre niveau, nous estimons qu'il est nécessaire d'encadrer l'utilisation de l'IA et qu'il est primordial de rappeler les risques liés à cette utilisation. De ce fait, nous donnons un avis favorable.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Il s'agit d'encadrer l'utilisation de l'intelligence artificielle. Pour l'instant, nous sommes sur de l'intelligence artificielle qui vient en support de l'activité des agents. À terme, ce sera une intelligence artificielle qui fera le boulot des agents, mais ce n'est pas du tout le sujet là-dessus.

Pour nous, c'est un avis favorable. On note quand même que Monsieur ARNAUD a déclaré que si un agent utilise mal une IA, il aura un rappel. Est-ce qu'une lettre de convocation à un article 48 est un rappel dans ce cas-là, s'il vous plaît ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Non. En fait, il n'y aura pas un rappel. Tout dépendra de la nature de l'utilisation. On ne peut pas vous dire d'ores et déjà que c'est un rappel. Ce qu'il a dit, c'est que cela peut aller depuis un rappel jusqu'à des éléments de sanction en fonction de l'incidence, de la réitération éventuelle, la gravité, etc. Mais il y a différents facteurs. Cela ne peut pas être noté comme cela. Merci pour la question, ce qui nous permet de le préciser et éviter tout quiproquo.

Nous avons un avis favorable à l'unanimité. Je vous en remercie.

Point 6 : Incidences sociales et environnementales du projet de transformation du service médical

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de passer au point suivant concernant les incidences sociales et environnementales du projet de transformation du service médical.

Quelques petits éléments de contexte sur cette nouvelle présentation. C'est déjà la troisième fois que nous échangeons sur une note sur ce sujet en CSE, et ce n'est pas la dernière. Pour mémoire, d'une part, nous nous étions engagés à vous tenir au courant de l'avancée du projet, donc on est bien dans un processus itératif.

D'autre part, vous rassurer sur le fait que, autant au départ, on était sur des éléments d'économie générale, autant là on commence à rentrer un petit peu dans des éléments plus détaillés. Sans toutefois, à ce stade, et on en a conscience, répondre à l'ensemble de vos questions, puisque derrière cette information sur les incidences sociales et environnementales du projet, il y aura bien entendu des éléments de consultation, on nous annonce mai ou juin, mais vous savez que parfois les calendriers peuvent être un petit peu glissants, qui devraient intervenir avec encore un peu plus de détails dans les éléments qui sont apportés concernant les impacts concrets au niveau de la CPAM du Val-de-Marne.

En termes de contexte aussi, vous dire que nous ne sommes pas les auteurs de cette note. Dans le cadre de ce processus d'information, le souhait de la CNAM est bien d'assurer un même niveau d'information partout dans le réseau. C'est une note d'information nationale dans laquelle nous sommes venus apporter des éléments de précision sur le plan local. On est donc sur un même niveau d'information dans l'ensemble des CSE des CPAM de France.

Cette note rappelle un certain nombre de choses dont vous aviez déjà connaissance dans les précédentes présentations. Attirer votre attention sur le fait qu'il y a eu un report de calendrier. L'étape de bascule prévue avant l'été pour un certain nombre de Caisses — on était toujours sur une bascule de la phase 1 au 1^{er} octobre — a été reportée au mois d'octobre. L'ensemble des CPAM de France démarreront la phase 1 du projet au 1^{er} octobre, suite à l'invalidation par le Conseil constitutionnel d'une des dispositions nécessaires pour le transfert des contrats de travail des médecins-conseils. Il y a cet élément de calendrier qui est rappelé et nouveau. Ensuite, il n'y a pas de modification par rapport aux éléments de phase 2.

En complément dans cette note, vous avez aussi un certain nombre de précisions sur des éléments de garantie et d'impact au niveau des contrats de travail que l'on avait déjà commencé

à poser, sachant que les négociations sur les accords d'accompagnement et de transition sont toujours en cours. Tous les éléments ne sont pas encore à ce stade connu par rapport à cela.

Vous avez également des éléments quantitatifs qui sont à prendre avec précaution toutefois, puisque tout le processus d'entretien des salariés, pour connaître leurs éventuels vœux de mobilité, n'est pas encore en cours. Ce sont des éléments quantitatifs hypothétiques si, au regard des éléments d'activité et des positionnements dans les organigrammes des différents personnels, ce qui est prévu dans le cadre de la phase 1 auraient pour conséquence le transfert de ces volumes de personnel dont vous avez aussi la répartition par catégorie.

On est sur un effectif de transfert de 116 personnes pour le Val-de-Marne. Ces 116 personnes étant exclusivement les personnes de l'échelon local du Val-de-Marne.

C'étaient à peu près les éléments qu'on vous avait déjà aussi donnés tout au début. Je crois que lors des premiers échanges, il y avait eu une question un peu sur l'ordre de grandeur du nombre de personnes locales. Il est possible qu'à l'occasion de l'examen des demandes de mobilité, il y ait certaines de ces personnes qui souhaitent aller ailleurs et qu'il y ait d'autres personnes, du régional ou d'autres échelons locaux, qui souhaitent rejoindre la CPAM. C'est un chiffre qui peut varier tant en nombre qu'en répartition des effectifs par catégorie.

La note est assez détaillée, je ne vais pas reprendre au risque de faire des raccourcis qui risquent de semer plus la confusion qu'autre chose. On avait une question par rapport à la question de la conduite du changement. Je vous le disais, c'est une note qui était nationale.

Le plan de conduite du changement, dans la note, est indiqué comme étant mis à disposition du réseau en mars. Il vient d'être mis à disposition du réseau tout juste. Il y a eu un petit retard dans les process de validation. Ce plan de conduite du changement, on est en train de l'étudier avec les équipes du service médical aussi, que nous rencontrons assez régulièrement maintenant. C'est une sorte de catalogue un peu national de tout ce qu'on peut faire en matière de conduite du changement. Ce qui va être important pour nous, ça va être de pouvoir déterminer quelles sont les modalités de sensibilisation, d'accompagnement que nous souhaitons mettre en place en concertation avec l'échelon local du service médical au niveau local. Ce n'est pas un plan qui a vocation à s'imposer à l'ensemble des caisses.

Ces éléments de plan local et de modalité pratique d'accompagnement, comment on communiquera vis-à-vis des personnels, qu'est-ce qui leur sera proposé pour pouvoir prendre connaissance, etc. ce sont des éléments qu'on va être amenés à élaborer en concertation avec le service médical et qu'on vous présentera à l'occasion des éléments de consultation, mais qui seront aussi amenés à évoluer, puisqu'on vous présentera des éléments de cadre. On ne s'interdit pas ensuite, s'il y a des besoins complémentaires en termes d'info, de prise de connaissance, de sensibilisation, de pouvoir les déployer.

Une précision peut-être importante à apporter et sur laquelle Madame PERRIOT LE-FUR a attiré notre attention avant cette assemblée plénière.

Je suis à votre écoute pour des questions ou précisions. Madame PERRIOT LE-FUR.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : Ce plan, on aurait bien aimé l'avoir. On aurait bien aimé l'avoir parce qu'on parle de quelque chose dans une note et on n'a pas le document. Vous connaissez le réseau CIFDT qui est particulièrement élargi, et donc je l'ai eu.

Effectivement, c'est quand même un truc qu'il aurait été intéressant qu'on puisse en parler un petit peu. Cela fait surtout référence à un calendrier et à certaines réunions entre la CPAM et les DRSM qui sont préconisées et qui posent question, surtout en termes d'échanges, de moments de convivialité, de tous ces petits trucs-là qui sont quand même... Ce serait bien qu'on sache que s'il faut qu'on participe à des moments de convivialité en tant qu'organisation syndicale, il n'y a pas de problème. On y participera aussi parce que je trouve que, des fois, il y a quand même de la com, ce serait bien qu'on l'ait. Pour le coup, sur un dossier comme cela, j'aurais bien aimé l'avoir.

Je me pose des questions sur les conséquences environnementales. Surtout au niveau de la CPAM 94, les conséquences environnementales de cette transformation de l'assurance-maladie où ils sont chez nous, ils sont déjà chez nous, ils mangent chez nous. Tout est bien chez nous, je ne vois pas bien comment on peut évaluer l'amélioration des conséquences environnementales en fusionnant les services, particulièrement chez nous, puisqu'on est déjà dans un immeuble.

Si vous pouvez nous dire ce que vous envisagez comme amélioration des conséquences environnementales. Où est-ce qu'on en est sur les réunions entre Direction CPAM et DRSM ? Pouvez-vous nous en dire un peu plus sur l'avancée de tout ou pas ? Ou est-ce qu'on est encore dans l'attente d'une prochaine communication exclusivement descendante de la CNAM ?

Vous, en tant qu'organisme, vous ne nous apportez que peu de choses, puisqu'on n'a que les informations CNAM et, comme vous l'avez dit, que des documents CNAM. Où en est l'accord de transition, par exemple ? Je pense que j'en sais autant que vous, mais autant que ce soit acté dans le PV du CSE, parce qu'on est sur ce type d'interrogation. Quand est-ce qu'on va commencer à travailler sur l'accompagnement des agents en tant que tel ? On nous prévoit cela pour la fin de l'année. On est déjà presque au mois de mai, avec les vacances, cinq mois de perdu.

Si on est sur un calendrier aussi serré, finalement, cela va être un petit peu ennuyeux. Est-ce que vous prévoyez, vous en tant qu'employeur, une nouvelle communication ? Il n'y a pas de communication non plus pour les agents des CPAM. Je pense qu'on a 80 % des agents des CPAM qui ne savent même pas que, potentiellement, on va avoir 116 personnes du contrôle médical qui vont dépendre de chez nous. Ce serait peut-être bien qu'à un moment donné, on le sache. Les temps d'échanges, de convivialité, est-ce que vous avez déjà commencé à réfléchir là-dessus ou pas ? Pour le moment, merci.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci, Madame PERRIOT LE-FUR. Est-ce qu'il y avait d'autres questions ou remarques ? Monsieur ROUCHAUD, puis Monsieur GIAMBIAGGI.

M. ROUCHAUD, CFTC : Effectivement, on a un point d'information. Finalement, on n'apprend pas grand-chose de concret. Il n'y a pas de choses nouvelles.

Sur l'aspect logistique, du moins, vous êtes complètement dépendante des directives...

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Qu'est-ce que vous entendez par aspect logistique ?

M. ROUCHAUD, CFTC : Sur le lieu d'implantation des futures équipes, pouvez-vous nous confirmer aujourd'hui, qu'ils resteront bien aux Gêmeaux ? Cette direction médicale, peut-être

qu'elle sera basée ici, mais en tout cas, l'essentiel du personnel sera basé aux Gêmeaux ? Est-ce qu'au moins, vous pouvez avancer là-dessus ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Ensuite, il y avait Monsieur GIAMBIAGGI.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Avant toute chose, je précise qu'on est en train de nous présenter, pour information, un sujet qui n'est pas bordé juridiquement, qui a été rejeté par le Conseil constitutionnel et vis-à-vis duquel la CNAM déroule. C'est quand même assez étonnant. C'est quand même assez étonnant aussi qu'ils parlent d'économie générale du projet, vu que le projet, c'est quand même de faire des économies.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On ne parle pas d'économie générale. Là, ce sont les conséquences sociales et environnementales.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : « Rappel de l'économie générale du projet. » Excusez-moi, je suis en page une, ligne une.

Il y a des choses qui sont un petit peu embêtantes. Déjà, on a compris les accords de transition ; au niveau local, on ne sert à rien, vu que tout se fait au niveau national, pour que ce soit la même chose partout. C'est ce qu'ils disent.

Il y a quelque chose qui est très embêtant. « Le service médical — je suis en page deux — continue à exister dans sa fonction et l'intégralité des missions qui lui sont actuellement fixées demeure. » Le « actuellement » est quand même embêtant. Ça voudrait dire qu'actuellement, ils ont des missions et bientôt, ils n'auront plus les mêmes. Ils en auront moins ou ils en auront plus peut-être, on verra. Le « actuellement », c'est quand même embêtant.

J'ai mal compris « Phase 1 : Intégration des personnels au sein d'une direction médicale de la caisse ou au sein de la cellule DCGDR ». C'est-à-dire ? C'est l'un ou l'autre en fonction de la fonction des agents ou c'est tout l'un ou tout l'autre ? Je n'ai pas compris cette phrase. Est-ce qu'il y a de la CRAMIF, des CARSAT quelque part ? Je n'ai pas vu ça non plus. S'il vous plaît, si vous pouvez me dire la CRAMIF et la CARSAT vont servir à quoi dans le projet ? Est-ce qu'ils sont concernés ? Et me reconfirmer la DCGDR ce que c'est ? Je vous avoue que je n'ai pas compris.

Ensuite, il y a des soucis juridiques « Transfert automatique des contrats de travail qui reste à débroussailler ». Je ne comprends pas pourquoi on va aussi vite. Je ne comprends pas l'utilité d'être aussi rapide. On pourrait prendre notre temps, attendre qu'il y ait le décret, s'il y a un décret. Je voudrais savoir aussi depuis quand vous êtes en relation avec l'ELSM par rapport à la mise en place du projet.

Ensuite, je suis en page 5, tout en haut. « Aucune mobilité géographique imposée » et après, on dit « Le principe est qu'il reste où il est. » Je ne trouve pas cela très cohérent. Nous demandons que l'agent puisse aller dans la CPAM qu'il veut et qu'on étudie au mieux les demandes et qu'on y souscrive. Je pense qu'il est possible que des agents aux Gêmeaux seraient plus intéressés pour aller à la CPAM 92 ou des choses comme cela. Il faudrait peut-être un peu penser à eux. Si de votre côté, vous pouvez appuyer leurs éventuelles demandes. Est-ce qu'ils ont déjà fait des vœux d'ailleurs ? Je ne sais pas où en est votre projet parce que vous ne nous en parlez pas.

Ensuite, quand on va vraiment sur le sujet « Personnel Prado seront intégrés au Prado en phase 1. Personnel support et pilotage seront intégrés au sein des équipes support et pilotage, soit un agent. » Un agent va venir, dès la phase 1 dans un de nos services supports ? Éventuellement. En cible. Potentiellement, d'accord.

Si j'ai bien compris, à la phase 1, les agents deviennent chez nous. Ils ne sont plus rattachés à la CNAM, ils sont chez nous. À la phase 2, ils sont chez nous et, en plus, ils intègrent les services dans la logique de leurs activités.

Par exemple, il y a un service lutte contre la fraude ici, et un service lutte contre la fraude aux Gémeaux. Ils vont fusionner. C'est bien cela ? Après, est-ce qu'ils vont se chevaucher ? Est-ce que nos agents actuels vont apprendre à faire ce qu'ils font aux Gémeaux, et inversement ? Si c'est le même service, où vont-ils être ? Ça répond à la question de Florent. Puisqu'on fusionne des services de chez eux et de chez nous, géographiquement, où sera le service ? Est-ce que vous prévoyez un réaménagement du Cristolien pour pouvoir permettre aux gens d'être entre eux ? S'ils sont le même service, c'est quand même assez embêtant qu'ils soient à deux endroits géographiques différents.

D'ailleurs, j'aimerais bien savoir, par exemple, sur la lutte contre la fraude, est-ce qu'il y a déjà des échanges ? Comment ça se passe ? Je ne sais plus comment s'appelle le logiciel qui doit être utilisé. Ce qu'on aimerait comprendre, c'est en effet, au niveau géographique, qu'est-ce que ça va changer ? De notre côté, on a un peu de chance, ils sont à 300 mètres, mais dans d'autres CPAM, j'imagine que ce n'est pas à 300 mètres. Certaines CPAM, c'est peut-être même plusieurs dizaines de kilomètres. Les problématiques en Île-de-France sont moindres que certaines régions, certains départements. Mais déjà, elles sont importantes, ne serait-ce qu'en Île-de-France. On aimerait avoir des précisions par rapport à ça.

Ensuite, en phase 2, il y aura toujours la Direction médicale. C'est comme ça que ça s'appelle, Direction médicale ? En phase 2, il y aura encore des gens rattachés à la Direction du service médical. Est-ce que vous pouvez me confirmer qui ? J'ai mal compris aussi, s'il vous plaît.

Ensuite, vous parlez d'un accord de transition en cours de négociation au niveau de la CNAM avec les organisations représentatives. Nous, on a eu l'information comme quoi il y a un boycott sur ça.

Conduite du changement. Alors, conduite du changement. Je suis en page 7. « Informer et expliquer clairement les raisons du changement ainsi que ses bénéfices. » La CNAM parle toujours de ses projets. Tout est bien, tout est beau, il n'y a que des bénéfices. Ce serait bien aussi d'aborder les scories, les problèmes que ça pose. Il n'y a pas que du bénéfice. Quand on change une organisation de travail, il y a des choses qui vont dans le bon sens et d'autres qui n'y vont pas.

Ensuite, j'avais surligné ça, « Le projet devrait avoir un impact positif sur la diminution des échanges, réduction des courriers sortant/entrant, des contacts avec nos publics et des déplacements des assurés à l'accueil physique. »

J'aimerais bien comprendre, le fait de regrouper le service médical avec la CPAM, en quoi les assurés vont moins aller à l'accueil physique ?

C'est tout.

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

M. MARQUES, CGT-FO : Je voulais revenir sur quelque chose que Monsieur GIAMBIAGGI a déjà évoqué. Techniquement, la note est mensongère. Il n'y a actuellement aucune négociation sur un quelconque accord de transition entre la CNAM et les organisations syndicales représentatives, puisque toutes les réunions qui ont été proposées ont été boycottées.

Depuis qu'on a commencé à discuter de cette affaire, on a vraiment l'impression qu'on discute sur du rien. C'est ça qui est extrêmement dérangeant. La question que je me pose, c'est qu'on vous a posé effectivement un certain nombre de questions sur vos intentions, mais au final, vu que pour l'instant, en haut lieu, rien n'est décidé ou presque, est-ce que les décisions que vous pourriez prendre, ne serait-ce qu'organisationnelles, seront finalement réalisables ? En fait, c'est surtout ça. J'ai un peu l'impression qu'on perd notre temps. J'ai l'impression un peu que vous perdez votre temps aussi et puis qu'au final, si ça se trouve, ça ne se fera pas. On n'en sait rien. Surtout, est-ce que ça se fera sous la forme que vous pourriez avoir prévu ou même décidé ou même commencé à expérimenter ou commencer certains changements ? On a vraiment l'impression qu'on n'avance nulle part.

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

Je vais peut-être commencer par répondre par la fin. Ça répond aussi à certaines de vos questions, Monsieur GIAMBIAGGI. Le directeur général était venu vous présenter les éléments de projet en janvier, on vient de valider le PV. À cette occasion, il vous avait rappelé que c'était effectivement un projet national, ce regroupement, cette intégration, et que lui s'inscrivait dans ce projet national, mais qu'il le ferait dans le rythme qui était donné par ce projet sans précipitation, sans commencer à venir apporter des éléments d'évolution. On a un projet qui est en deux phases.

On a une phase 1 qui est sans impact sur des éléments d'activité concrète, qui est en fait un rattachement administratif du personnel. Après, en fait, c'est au moment de la phase deux qu'on est censés repenser un petit peu les processus de fonctionnement pour essayer, par rapport aux objectifs, aux ambitions qui sont portées dans ce projet, de gagner en simplicité, en fluidité dans les échanges, éviter des allers-retours, limiter si possible aussi un certain nombre de peut-être de double ou x sollicitations. Tout ça, c'est la phase deux.

La phase 1, il n'y a pas de changement. La phase deux, pour répondre à une de vos questions, Monsieur GIAMBIAGGI, c'est une phase deux qui va être définie par organisme. Notre vraie phase locale, si vous voulez, ce qu'on va faire, comment on va s'y prendre, etc., c'est la phase 2 qui va nous permettre de rentrer dans ces éléments-là de réflexion. Aujourd'hui, on n'est pas dans le temps de la phase deux. Donc ces éléments de réflexion-là, aujourd'hui, on ne les a pas.

Le service médical, on les connaît, on les connaît depuis longtemps, on ne travaille pas avec eux depuis longtemps. On a des habitudes de travail, on a déjà été amenés à travailler sur des processus pour essayer de fluidifier les échanges, etc. Ça continue, en fait. On ne va pas tout arrêter par rapport à ça.

Par contre, les questions de fusion de services, d'intégration dans des services, ce sera dans la phase deux. Aujourd'hui, en fait, on n'a même pas commencé à venir se projeter là-dessus, parce que ce n'est pas à ce stade ce moment que nous souhaitons porter. Par contre, ce sera

quelque chose qui fera l'objet d'un travail en commun et le calendrier global du projet nous laisse un an pour réaliser ce travail. Ce sera quelque chose qui se fera de façon mesurée et utile. L'objectif n'étant pas de faire de la fusion pour faire de la fusion. L'objectif étant de pouvoir, par rapport aux process locaux existants et aux constats locaux qu'on peut faire, avoir dégagé les éléments de bénéfices qui seront attendus de ce projet par des décisions d'organisation.

Qu'est-ce qui restera dans la Direction médicale ? Qu'est-ce qui ne sera pas dans la Direction médicale ? Qu'est-ce qui sera regroupé ? Aujourd'hui, ce n'est pas qu'on vous cache des choses ou quoi que ce soit. C'est que ce n'est pas le moment de commencer à réfléchir à ça.

Monsieur MARQUES simplement pour finir, le temps de la phase 1 est effectivement un temps plus national. Dans ce que vous exprimiez, vous avez l'impression qu'on n'a pas forcément la main au niveau local. Je vous le confirme, en fait. C'est aussi, ce que je rappelais en introduction, une volonté que dans l'ensemble du réseau, nous soyons tous sur un même niveau d'information, de réflexion sur la préparation de cette première phase. Cela ne veut pas dire que nous ne sommes pas intéressés par la suite. Cela veut simplement dire qu'aujourd'hui, nous ne sommes pas encore dans ce temps 2.

M. MARQUES, CGT-FO : C'est ce que je voulais faire remarquer. En l'occurrence, ce qui me pose problème, c'est que la note jette les bases d'un accord de transition. Il est censé garantir telle chose, telle chose, telle chose. Au final, l'accord de transition n'est pas négocié, contrairement à ce que la note le prétend, et en plus, on ne sait pas ce qu'il donnera à la fin.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On est d'accord. La note ne prétend pas qu'il est négociable et qu'il est en cours de négociation. On est d'accord, Monsieur MARQUES, ce sont des éléments que je rappelais aussi en introduction, à savoir que c'est le contenu de ces éléments-là de négociation qui viendront impacter de manière assez forte les conditions de ce transfert et qui devront pouvoir faire l'objet de communication et d'information auprès des personnels, auprès de vous, etc. De ce côté-là, on est d'accord.

M. ARNAUD, Direction : En lien avec cette question de l'accord de transition, de la faisabilité du projet, le projet va se faire. Quoiqu'il arrive, il va se faire. Qu'il y ait accord de transition ou pas accord de transition, il y aura de toute façon, une modalité qui sera trouvée et qui sera faite. Dans la note, j'attire votre attention sur un point, c'est le dispositif qui est prévu, des mises à disposition. C'est-à-dire que le Conseil constitutionnel n'a pas censuré sur le fond, le projet de réorganisation. Il a dit que c'était un cavalier budgétaire, c'est-à-dire que le véhicule qui avait été utilisé, qui est le projet de loi de financement de la Sécurité sociale, n'était pas le véhicule approprié pour ce type de réforme et qu'il fallait un véhicule juridique dédié.

Si vous voulez, aujourd'hui, la CNAM travaille sur le fait d'éviter de passer par un mécanisme de mise à disposition qui est décrit dans la note et d'avoir un nouveau cadre juridique. Mais s'il n'y arrive pas, il y aura mise en œuvre de la réforme par le biais des mises à disposition. Et ça, ça nous est répété. C'est-à-dire que le calendrier a été aligné, il n'y a plus qu'une seule phase en octobre, mais en tout cas, ils sont toujours dans l'idée de le mettre en œuvre et de le poursuivre dans les mêmes conditions.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est une volonté forte de la CNAM.

M. ARNAUD, Direction : Bien sûr, il y a des éléments qui doivent être clarifiés sur le contenu des accords (transition, accompagnement) sur : est-ce qu'on sera dans un dispositif qui sera

couvert par un texte juridique, décret, loi, que sais-je, ou dans un dispositif de mise à disposition. Mais ces questions-là vont être levées dans les quelques semaines et quelques mois qui viennent.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Sur d'autres questions, je regroupe un petit peu, vous vous y retrouverez, parce que je crois que ça a rejoignait des points soulevés par Madame PERRIOT LE-FUR et aussi par Monsieur GIAMBIAGGI, sur les questions d'information, d'où on en est dans les échanges avec le service médical. Je le disais tout à l'heure, on a toujours eu des points de coordination avec le service médical sur des processus métiers. L'objectif étant de faire en sorte que les choses fonctionnent bien, de manière fluide, que les dossiers puissent être traités en bonne coordination, etc.

Ça ne vous aura pas échappé, mais on ne vous a pas consulté sur la mise en œuvre avec les conséquences sociales et environnementales. On n'a pas démarré des phases de conduite du changement direct avec des entretiens avec des agents, avec des communications directes auprès des agents de service médical. Ce n'est pas fait. En revanche, le seul élément un petit peu complémentaire qu'on a été amenés à avoir, ce sont des échanges périodiques avec les équipes de direction du service médical pour pouvoir partager un petit peu les informations sur l'avancée du projet. Mais on n'est pas sur des phases de transfert d'informations, de projections. C'est que le tout début. Encore une fois, la volonté du directeur général est de rester progressif dans ces éléments de travaux, de ne pas mettre la charrue avant les bœufs, de ne pas commencer à travailler sur des éléments, alors même que ce n'est pas encore le temps. On n'anticipe pas la phase 2. On est sur des échanges, apprendre à mieux se connaître, la façon de travailler...

M. ARNAUD, Direction : Ce qui est important, qu'il faut que vous gardiez en tête, c'est que, comme vous le disiez, Monsieur GIAMBIAGGI ou Monsieur MARQUES, on est à 300 mètres l'un de l'autre et on travaille ensemble depuis des années. Quand on fait un peu le point de nos manières de travailler, en réalité, sur beaucoup de processus, il y a déjà un continuum des routines qui existent, des rencontres, des process qui existent et qui sont en place. Le diagnostic qu'on fait au plan local, c'est qu'on n'a pas besoin, à ce stade, de rentrer de manière très forte sur un plan d'accompagnement qui serait extrêmement ambitieux parce qu'on aurait affaire à deux entités complètement étrangères.

Les équipes ont l'habitude de travailler ensemble, il y aura nécessité de rentrer dans cette acculturation, mais on ne va pas partir sur quelque chose qui est trop ambitieux et qui bousculerait énormément de choses, partant du principe qu'on est deux entités étrangères. On a l'habitude de travailler ensemble et il y a déjà un contexte de travail établi qui est déjà assez clair.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Ensuite, il y avait un certain nombre de questions. Monsieur GIAMBIAGGI, vous demandiez un agent au sein des services support. À ce jour, c'est juste de l'information organigramme. Aujourd'hui, il y a une personne au sein de l'échelon local qui aurait une activité qui correspond à des fonctions support dans le sens logistique ou pilotage dans le sens contrôle de gestion stat. Il y a une personne qui rentrerait dans ce cadre-là et qui pourrait avoir vocation à être intégrée au sein des équipes de la Caisse.

D'une part, ce n'est pas un chiffre définitif. D'autre part, les entretiens avec cette personne n'ont pas encore eu lieu sur le contenu de l'activité. Ce que vous voyez par rapport à cela, c'est qu'a priori, c'est un chiffre qui est susceptible de varier, mais on n'est pas non plus sur une

vague forte au moment de cette phase une d'impact d'intégration d'un grand nombre de personnes au sein de la Caisse. Par rapport à certaines de vos questions, mais il n'y a pas d'enjeux immobiliers ou organisationnels forts à ce stade. C'est susceptible de varier encore un peu, mais on est vraiment sur des personnes qui ont déjà une activité et qui continueront aussi leur activité, mais qui seront potentiellement une ou peut-être un petit peu plus ou peut-être même plus à intégrer au sein de nos équipes. On n'est pas sur des enjeux forts. La confirmation de ces éléments-là en termes de nombre, on l'aura par la suite.

Sur les questions en termes de conséquences environnementales, Madame PERRIOT LE-FUR, je loue votre souhait de les améliorer. En effet, on peut parfois aussi juste essayer de ne pas les dégrader dans les projets. L'obligation, c'est d'identifier quelles sont les conséquences environnementales d'un projet. Il peut dégrader, il peut être à iso conséquences et il peut améliorer ces conséquences.

Encore une fois, la note est un peu globale, générique au niveau national. Nous, on a une modalité d'implantation qui fait que, quels que soient les éléments, même plus tard, qu'on pourrait avoir en termes de réorganisation sur la phase 2, on n'a pas d'impact fort sur les déplacements des personnes. On n'est pas sur un projet qui, à ce stade-là, a des conséquences environnementales dans un sens ou dans un autre. Peut-être qu'à travers les travaux sur la refonte des processus ou des choses, on sera amenés à envoyer moins de courriers... je n'en sais rien. Mais ça, ce sera dans un second temps.

En tout cas, nous, au niveau de la phase 1 et au niveau du Val-de-Marne, au niveau de cette phase 1, on n'a pas d'impact environnemental, tant sur le plan immobilier que déplacement des personnes.

Monsieur ROUCHAUD, vous demandiez à savoir le lieu d'implantation des futures équipes. Encore une fois, il y a le temps 1, le temps 2. Sur le temps 1, vous le voyez, on n'a pas prévu de changer quoi que ce soit au niveau de l'implantation. Ce ne serait pas raisonnable. Les équipes de la Direction médicale, ce seront des éléments qui seront confirmés au moment de la consultation, mais devraient rester au sein des Gémeaux. On ne va pas s'amuser à changer des choses.

Après, il peut y avoir, au moment du temps 2, comme je le disais en termes de travaux sur certains processus, l'objet de rassembler des équipes ou autre chose. Il y aura peut-être des petits impacts. Mais ça, aujourd'hui, je suis incapable de vous dire lesquels et pourquoi.

M. ROUCHAUD, CFTC : Sur cette question, est-ce que vous envisagez de rénover le mobilier ? On sait que c'est un mobilier qui est beaucoup plus vétuste que celui du Cristolien, par exemple. Ce serait bien qu'on soit tous logés à la même enseigne.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : En fait, c'est un sujet que l'on a déjà évoqué aussi en CSE. Nous aimerions bien « cristoliser » les Gémeaux, dans le sens *upgrader* le niveau de confort des Gémeaux et les modalités d'implantation ; moderniser un peu cette implantation, donc le mobilier, mais aussi les décroissements, etc. Le problème, c'est que, comme l'a dit Madame PERRIOT LE-FUR hors micro, on ne peut pas faire ça tout seul. En termes de financement, notre budget d'investissement ne nous permet pas, tout seul, de faire cette rénovation.

Notre objectif, c'est bien d'avoir ce plan un peu de rénovation globale. On en a parlé à plusieurs reprises par rapport à la question de la clim sur les Gêmeaux. Ce qu'on souhaite, c'est revoir l'isolation du bâtiment, son implantation... Mais on ne peut pas décider tout seul. On travaille au niveau des équipes logistiques sur tous les éléments de préparation de ce projet, des préchiffrages, des préidentifications de ce qu'il faudrait faire, mais, *in fine*, le go là-dessus, ce sera le national qui le donnera sur le plan budgétaire.

Par rapport aux autres questions, Madame PERRIOT LE-FUR, vous demandiez quand est-ce qu'on va commencer à travailler sur l'accompagnement des agents.

En fait, le catalogue de plans d'accompagnement qui nous a été diffusé a pour objectif de nous permettre de commencer à y travailler, de voir là-dedans ce que je disais tout à l'heure, ce qui est opportun ou pas. On ne va pas le décider tout seul. On va le décider avec les équipes du service médical. Encore une fois, la volonté, c'est de ne pas mettre la charrue avant les bœufs parce qu'on ne voudrait pas avoir des éléments de communication anxiogène. Par exemple, pour communiquer sur des éléments de métiers, encore faut-il... sur des phases comme ça, on va être plutôt au moment des travaux sur la phase 2 pour que les gens puissent se projeter sur des évolutions de leur périmètre ou pas. Ce sont des éléments qu'on va prendre le temps de faire de façon graduée en concertation avec le service médical et on sera amenés, dans le cadre des éléments de consultation, à vous donner ce qu'on aura prévu sur les premières étapes de la phase 1 en termes d'accompagnement et de communication.

Je prends note de votre alerte sur la communication auprès des agents de la CPAM. Pareil, notre volonté, c'était de ne pas être anxiogène sur un certain nombre de com. J'entends que vous soulignez que peut-être un certain nombre de personnes n'ont pas du tout ça en tête. Les managers, on a fait pas mal d'infos quand même à l'occasion de réunions. On prend note de l'alerte sur la communication. Ce qu'on veut éviter, c'est que tout le monde s' imagine justement que demain, on va tout changer alors que ce n'est pas le cas.

Est-ce que des agents ont déjà fait des vœux ? Non. C'était une question de Monsieur GIAMBIAGGI. J'ai un doute là, je crois qu'ils sont en train de faire.

M. ARNAUD, Direction : Sur les vœux, ce qui se passe, c'est que le cadre de l'accord d'accompagnement n'est pas défini. Sur la manière dont les vœux de mobilité vont être pris en compte, c'est en cours de définition.

Ce qu'on sait, c'est qu'il y a eu une enquête au plan national auprès des salariés du service médical sur des éventuels souhaits de mobilité. C'est non contractuel, c'est juste un sondage. Au niveau national, 400 personnes ont dit qu'ils souhaitaient changer de lieu de travail. À ce stade, on n'a pas le détail par région ni par département. Je pense que ce sont des éléments que l'on aura ultérieurement.

Le deuxième élément est que, avant de rentrer dans des dispositifs de vœux de mobilité très formalisés, il y a des entretiens exploratoires qui existent à la demande du salarié. Dans ce cadre-là, toutes les personnes qui ont souhaité faire un entretien pour exprimer un souhait de mobilité ou un vœu sont reçues par le DRSM et potentiellement par les Caisses susceptibles d'être concernées.

Au plan régional, il y avait, à ce stade, une centaine de salariés qui ont exprimé des souhaits d'être reçus, entendus.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Ce ne sont pas des entretiens de repositionnement, ce sont des entretiens où les personnes ont manifesté le souhait de pouvoir s'exprimer sur leur activité, leur souhait. Ce n'est pas le début du processus de repositionnement avec des entretiens ultérieurs. C'est exploratoire pour que les personnes puissent s'exprimer.

Au niveau local, seulement cinq personnes ont exprimé ce souhait, à ce stade, de pouvoir échanger, être reçus, principalement par leur direction, la DRSM et aussi en présence d'une CPAM sur laquelle ils se projettent, en l'occurrence. Ce sont des entretiens qui sont menés par la DRSM, puisque c'est une entité au niveau Île-de-France. La DRSM, nous sommes simplement présents dans l'entretien pour pouvoir répondre à des questions de la personne sur l'organisme au niveau général. Ce ne sont pas nous qui collectons des vœux ou des informations.

M. ROUCHAUD, CFTC : Ce sont cinq personnes sur les 116 pour le Val-de-Marne ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : 5 qui ont exprimé un souhait d'être reçus en entretien, à ce stade. Je pense que cela peut encore évoluer.

En fait, c'est un entretien avec la DRSM. La CPAM est présente, sauf si la personne ne le souhaite pas. Mais, les cinq que je vous dis, ce sont des gens qui ont souhaité qu'on soit présents.

M. ARNAUD, Direction : Si on rebalaie les questions, je crois que sur le bordage juridique, on en avait parlé. Sur l'association des CSE locaux, vous êtes associés à chaque étape du projet. La prochaine étape sera la consultation sur les conséquences environnementales et sociales. Puis il y aura une nouvelle information, je pense, et une nouvelle consultation au moment de la phase deux. Les modalités d'association se font à chaque étape de mise en œuvre au plan local.

Par contre, sur le volet négociation, et c'est bien expliqué dans la note, l'idée est d'avoir un cadre national pour qu'il y ait un cadre de référence pour tous les salariés, d'où le fait que la CNAM et l'UCANSS prennent ces négociations au plan national.

Où en sommes-nous des réunions ? On avait répondu. Où en est l'accord de transition ? On a répondu. Quand travaillons-nous sur l'accompagnement des salariés ? Aussi.

Les activités CPAM et DCGDR. La DCGDR, c'est la Direction de la coordination de la gestion du risque. C'est une entité régionale basée à Paris et pilotée par le Directeur de la CPAM 91, dont la fonction est de coordonner les travaux des huit CPAM de la région, sur le champ de la gestion du risque, de la lutte contre la fraude, de la prévention notamment. C'est cet interlocuteur régional qui est l'interlocuteur privilégié de la Caisse nationale dans la redescende d'informations, dans la mise en œuvre. Dans ses modalités de travail, elle travaille avec les différentes caisses. Nous, par exemple, nous sommes pilotes du pôle prévention au plan régional. Nous travaillons en sous-traitance de la Direction de la coordination de la gestion du risque.

Cette Direction représente aujourd'hui 17 personnes et elle travaille de manière étroite avec la Direction régionale du service médical qui, elle-même, avait des fonctions et qui relayait le champ puisque cela associe à la fois les CPAM, mais aussi tous les ELSM de la région. Nous sommes sur des thèmes qui sont communs : gestion du risque, lutte contre la fraude, prévention. Tout ça, ce sont des domaines un peu partagés, CPAM/ELSM.

Dans le cadre du projet de transformation, une partie des agences du DRSM rejoindra la DCGDR sur un volume qui ne sera *a priori* pas énorme. Nous parlons environ de 25 personnes sur des fonctions de coordination, de statistique, de contrôle de gestion... mais qui ont toute une vocation de coordination. Des travaux sont en cours au niveau régional entre la DCGDR et le DRSM pour identifier quels salariés — aujourd'hui, ce n'est pas défini — rejoindront la DCGDR dans l'organisation cible.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Il y avait un souhait remonté sur l'attention particulière portée aux demandes des agents dans le cadre des demandes de mobilité. Des éléments seront cadrés par les accords en cours de négociation. Simplement rappeler qu'à toute mobilité doit correspondre derrière une activité aussi, y compris pour le bien-être de la personne de ne pas se retrouver sans activité. C'est bien la conjonction des souhaits de mobilité et des besoins en termes de personnes à mettre sur des activités que les demandes seront examinées et qu'il y aura également par rapport à l'examen de ces demandes. C'était dans la note précédente, une coordination réalisée au niveau régional aussi par le médecin-conseil régional et le Directeur qui pilote le projet.

Je pense qu'après, on a répondu à vos questions. Madame HAMMOU, vous aviez une question complémentaire.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Oui, s'il vous plaît. Je voulais rebondir un peu sur ce que disait Florent. Est-ce que l'intégration des agents CPAM du PRP au Cristolien serait une piste de réflexion envisageable pour la Direction, au profit des agents du service médical aux Gêmeaux ? Les locaux des Gêmeaux sont aménagés de sorte qu'ils peuvent recevoir les assurés pour les visites médicales. Est-ce que ce serait une piste de réflexion pour vous ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Votre question va dans le sens qu'il faut plus de place. C'est ça ?

Mme HAMMOU, CGT-FO : Si vous intégrez toutes les personnes, les 116 personnes...

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Ils y sont déjà. C'est pour cela que je ne comprenais pas. Les 116, c'est l'effectif qui est déjà là au niveau des Gêmeaux.

Mme HAMMOU, CGT-FO : On ne voit pas qu'il y en a autant, mais à mon avis, c'est le télétravail.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Il y a le télétravail, c'est comme chez nous. C'est l'effectif global qui y est déjà. Après, ce n'est pas un effectif définitif, mais à ce jour, on n'a pas de problème de locaux, de place. On n'a pas de problème non plus sur des thématiques accueil parce qu'il y a vraiment des accueils dédiés au niveau des Gêmeaux. Ils ne sont pas trop loin. En fait, on est un petit peu dans une situation idéale sur le plan de la simplicité par rapport à cela. On a des locaux qui sont à proximité en nombre suffisant, un accueil qui est très clairement distinct.

De ce point de vue-là, aujourd'hui, on n'a pas d'impact immobilier à court terme qui est prévu.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Géographiquement, pour les agents du 94, cela va rien changer pour eux ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Au niveau de la phase 1. Après, géographiquement, cela ne changera jamais grand-chose parce qu'on ne peut pas parler de mobilité géographique quand on fait un déplacement de 300 mètres.

En tout cas, sur la phase 1, ce sera confirmé au moment de la consultation, on n'envisage pas de venir à bouger des choses.

Par ailleurs, par contre, comme le rappelait Monsieur ROUCHAUD, on a ce souhait de pouvoir réaliser un certain nombre de travaux de rénovation du site qui, si un jour, recevait l'assentiment du national, nous amènerait à prévoir des plannings de travaux parce qu'on ne fait pas des travaux en sites occupés. Mais c'est indépendant, en fait. Aujourd'hui, ce n'est pas validé.

Est-ce qu'il y avait d'autres questions ou remarques que vous souhaitiez ?
Monsieur GIAMBIAGGI ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Juste une petite précision. Je reviens sur la page 2. Quand ils mettent « Phase 1 : Intégration au sein des services de la Caisse pour la gestion téléphonique. » C'est quoi la gestion téléphonique ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Au niveau régional, ils ont une plateforme téléphonique régionale, mais qui ne nous concernera pas, qui reste rattachée à la CPAM de Paris.

M. ARNAUD, Direction : La plateforme du service médical est basée à Paris 19^{ème} et elle a vocation à être rattachée à la CPAM de Paris puisqu'ils ont déjà la plateforme médico-administrative, plateforme MDA, qui répond aux professionnels de santé. Dans la continuité, ces deux plateformes ont vocation, pas à fusionner, mais en tout cas à être regroupées ensemble. Il n'y aura pas d'activité téléphonique transférée. On va garder une entité régionale sur la ligne téléphonique service médical.

Clairement, sur la partie relations clients, il ne se passe rien en phase 1. En phase 1, les deux incidences sont mentionnées :

- L'intégration des services supports. Une personne est identifiée. Après, il y en aura peut-être d'autres qui viendront du DRSM, suite aux vœux de mobilité.
- L'intégration des services Prado, mais ils fonctionnent déjà ensemble. Ils sont déjà ensemble dans le même secteur, donc cela ne change rien.

Vraiment, en phase 1, il y a très peu d'incidences sur la mobilité des agents dans les secteurs.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Ici, en Val-de-Marne. À Paris, cela peut être un peu plus.

M. ARNAUD, Direction : Pour nous, par contre, le gros enjeu, c'est plutôt au niveau du DRSM qui va être réparti entre les différentes caisses en fonction des vœux de mobilité.

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

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : C'est promis, c'est la dernière. Cinq agents vont intégrer le Prado directement. Ils sont combien au Prado en ce moment ? Vous avez l'info ou pas, s'il vous plaît ?

M. ARNAUD, Direction : On peut regarder les requêtes.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je peux vous répondre dans quelques minutes ? Je vous dis ça.

M. ARNAUD, Direction : Je dirais qu'on est entre quinze et vingt agents sur le Prado. Ils représentent environ un quart, je pense, un tiers des effectifs.

En fait, ils sont déjà regroupés. Ils fonctionnent déjà ensemble sous une hiérarchie commune. Par contre, aujourd'hui, les CAM Prado de l'ELSM sont détachés. Ils sont fonctionnellement dépendants du médecin-conseil.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Est-ce qu'il y avait d'autres questions ? On a onze agents de chez nous.

M. ARNAUD, Direction : Onze pour nous, donc ça fait seize.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Onze agents de chez nous. Les cinq que l'on ajoute, ça fait en tout seize agents. Aujourd'hui, à l'effectif, j'ai onze agents au Prado.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Mais les cinq sont au Gêmeaux ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Non, ils sont dans nos équipes. Ça ne veut pas dire que tout le monde est là. J'ai dit « à l'effectif ».

Est-ce qu'il y avait d'autres questions ? Nous serons bien sûr amenés à revenir vers vous sur la prochaine phase de consultation.

Point 7 : Point d'étape sur l'expérimentation des rendez-vous téléphoniques dans les services de back-office

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de passer au point suivant qui concerne un point d'étape sur l'expérimentation des rendez-vous téléphoniques dans les services de back-office.

M. ARNAUD, Direction : On souhaitait revenir vers vous sur ce sujet-là. On avait présenté cette expérimentation il y a déjà un moment, puisque c'était en octobre 2023 et on est un peu sur une expérimentation au long cours qui se fait progressivement sur des volumétries qui sont très, très mesurées, très petites. On souhaitait pouvoir vous faire un retour un peu de là où on en était sur ce sujet-là et des perspectives qu'on se donnait.

Ce qu'il faut avoir en tête, c'est que depuis octobre 2023, deux secteurs ont été concernés par l'expérimentation du rendez-vous téléphonique au sein du back-office. Il s'agit des prestations en espèces depuis janvier 2024 et du pôle gestion des bénéficiaires depuis septembre.

Concernant le pôle prestations en espèces, il s'agit de rendez-vous qui ont été pris par les agents d'accueil à l'occasion de situations d'urgence. On avait déjà un dispositif de signalement urgence vers les prestations en espèces. L'idée, c'est de dire, pour être certains qu'on n'engendre pas de réitération, on va prendre un rendez-vous téléphonique.

Sur la gestion des bénéficiaires, le champ d'expérimentation porte, depuis septembre 2024, sur des rendez-vous pris plutôt par les agents d'accueil sur des dossiers et des motifs complexes, que sont notamment les sujets d'affiliation et de mutation.

Ces expérimentations, et j'aurais dû sans doute commencer par-là, répondent à quoi en termes d'enjeu ? C'est d'abord répondre à une de nos ambitions fortes, qui est celle du projet d'entreprise. C'est le premier axe du projet d'entreprise, qui est d'assurer la satisfaction client. Elles ont vraiment cette optique-là et on les évalue à l'aune de la progression que l'on peut mesurer sur la satisfaction client.

De manière incidente, on espère que le rendez-vous téléphonique a une dimension conclusive qui va éviter de multiples contacts, des rebonds et des allers-retours entre les services de front-office et de back-office.

L'expérimentation vise aussi à établir un périmètre un peu stabilisé de saisine pour voir l'intervention des agents de back-office. Elle est pertinente dans les cas suivants à évaluer cela. Elle visait aussi à tracer davantage les contacts, parce qu'aujourd'hui, culturellement, le front-office trace beaucoup les contacts, beaucoup moins sur la partie back-office qui pose un peu problème. Quand on se positionne du point de vue de l'assuré, quel que soit l'interlocuteur qu'il a en face, il doit avoir quelqu'un qui est en capacité de savoir quelles sont les sollicitations qu'il a eues par le passé, où en est le traitement de son dossier, qu'est-ce qu'on lui a déjà répondu ou pas, et de trouver une modalité qui met en lien le front-office et le back-office.

Concernant les modalités d'accompagnement, c'est resté très mesuré, l'expérimentation, puisqu'on a formé à la fois l'utilisation de Medialog, huit agents côté prestations en espèces et cinq côté gestion des bénéficiaires. On rappelle, dans la note, que la question du contact sortant par les services de back-office est au-delà de cette expérimentation, puisqu'en fait, c'est une orientation que l'on porte de manière généralisée depuis 2023 sur les contacts sortants, et on a formé tous les agents du back-office à la gestion des appels sortants. Vous avez le détail par pôle dans la note.

Si je reviens sur cette expérimentation PEAS, GDB, vous avez un petit graphique qui montre le nombre de rendez-vous pris et honorés par les deux secteurs sur l'année 2024. On voit que le volume reste quand même beaucoup plus important sur les prestations en espèces que sur la gestion des bénéficiaires. Cela montre aussi qu'on a un taux de non honorés qui reste quand même un peu important et qui est à expertiser un peu. C'est vrai qu'on peut se dire qu'on est quand même sur des dossiers complexes ou des dossiers urgents pour les assurés. Le fait qu'ils ne respectent pas le rendez-vous, c'est quelque chose qui nous questionne et qui doit, à notre sens, être investigué davantage.

Autre élément qui est produit dans ce petit point d'étape, c'est l'enquête d'écoute clients qu'on a fait suite au rendez-vous téléphonique. 90 assurés ont répondu et vous voyez qu'on a des taux de satisfaction qui sont extrêmement élevés parce que si on additionne les assurés qui sont très satisfaits et satisfaits, on est au-delà de 93 % de taux de satisfaction sur cette offre de service. On se dit qu'il est important qu'on poursuive l'expérimentation.

En termes de perspective, ce qui est prévu, c'est de continuer à enrichir et à tester cette modalité de prise de contact avec les assurés, qui nous paraît intéressante, en l'élargissant à d'autres processus. Prochainement, on débute avec les frais de santé. On va le faire aussi avec les agents de la C2S parce que ça reste aussi des motifs de contact importants qui donnent lieu à des

réitérations. On va continuer à tester le périmètre dans lequel s'inscrivent ces prises de rendez-vous. Ce qui va être testé, ce sont aussi des rendez-vous le lendemain d'appels téléphoniques entrant au sein de la PFS dans lesquels on aura identifié qu'il y a un facteur de complexité ou d'investigation du dossier qui prennent un peu de temps. Pour être conclusif, on proposera à l'assuré un rendez-vous dès le lendemain avec une personne du back-office compétente.

On souhaite également investiguer le taux de rendez-vous non honorés, qui reste quand même quelque chose qui nous interpelle un peu et sur lequel il faut qu'on pousse un peu l'analyse.

En termes d'accompagnement, les nouveaux secteurs qui débiteront ont déjà été formés sur les appels sortants. C'est quelque chose, qui est maintenant une brique, qui va être complètement intégré, la gestion des appels sortants, à la formation des techniciens de manière récurrente. Ils seront formés en sus sur l'utilisation de Medialog et le traçage post-rendez-vous.

Voilà un peu sur les quelques éléments que je souhaitais partager avec vous sur les rendez-vous téléphoniques.

M. MARQUES, CGT-FO : J'ai relu la note pour l'avis qui date d'octobre 2023. Effectivement, il n'est pas fait mention que les techniciens qui ont participé à cette expérimentation, c'était du volontariat. Cependant, j'ai quand même noté une disparité, c'est qu'*a priori*, de ce que j'en sais, au sein du pôle PE, on leur a posé la question s'ils voulaient participer. Il semblerait que ce ne soit pas le cas à la GDB, où on a désigné volontaire.

Je voulais revenir sur un aspect qui, pour moi, frise l'hypocrisie. Que l'on puisse appeler ce genre de rendez-vous, des appels sortants. Vous savez bien pourquoi notre syndicat a cette position. C'est par rapport à la prime de contact. On a quand même de plus en plus de techniciens qui passent un temps considérable au téléphone, que ce soit pour cela ou pour d'autres choses. Là, on a des assurés qui nous ont appelés. Ils ont sollicité un rendez-vous. On honore le rendez-vous. Après, on dit aux techniciens : « Tu n'auras pas la prime de contact, parce que l'appel que tu as fait est un appel sortant » et la note le dit encore.

Il y a quand même un moment où il va falloir prendre la mesure. À partir du moment où on a de plus en plus de gens qui font du front-office, parce que finalement, c'est ce qu'ils font, il va falloir appliquer les textes en rapport avec leur activité.

Je voulais revenir sur le graphique de satisfaction. Vous le lisez à votre manière. Après, je ne doute pas qu'effectivement, l'assuré soit satisfait du fait que son problème soit réglé et qu'on l'ait appelé pour cela. Maintenant, est-ce que c'est réellement le moyen utilisé qui a été plébiscité ? Là-dessus, j'ai un doute. En l'occurrence, les agents concernés s'inquiètent quand même un peu, puisque vous parlez que ça a vocation à s'étendre. Ils s'inquiètent un peu de l'organisation, notamment le rendez-vous qui serait, d'une certaine manière, imposé à une heure assez proche de l'horaire de sortie du travail. Ce sont des agents qui bénéficient des horaires variables, donc il n'est *a priori* pas question qu'on leur impose quoi que ce soit dans ce domaine. Cela semble être un peu tangent actuellement, c'est pour cela que je vous en fais part. On aimerait quand même avoir des détails là-dessus.

Une autre chose dont les agents se plaignent, ce sont les quinze minutes de traitement. Ce n'est pas adapté à toutes les situations, loin de là. On aimerait savoir s'il y aura des variabilités possibles, parce qu'il y a quand même des dossiers qui sont parfois très lourds et qui demandent

quand même beaucoup plus de temps que cela pour régler cela, même au téléphone avec l'assuré.

Mme DOUIS, CFTC : Je rebondis sur ce que Monsieur MARQUES a dit, sachant que les rendez-vous pour le back-office, ce sont des rendez-vous pour des dossiers complexes, notamment qui passent en procédure d'urgence. Effectivement, si ce sont des rendez-vous de quinze minutes, ce n'est pas possible.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est une autre question, Monsieur GIAMBIAGGI ou c'est pour rebondir ? Il y avait Monsieur ROUCHAUD, avant. Je vous note après.

M. ROUCHAUD, CFTC : Lorsque j'ai commencé aux accidents du travail, il y avait ce qu'on appelle une permanence téléphonique. Il fallait quatre agents qui étaient désignés, dans le pôle, pour répondre aux assurés au sein des accidents de travail. C'était, il est vrai, une source de tension régulière. C'était conflictuel, parce qu'il y en avait qui n'aimaient pas particulièrement le faire. Depuis, cela a été arrêté, il y a les agents d'accueil pour cela.

Vous voulez étendre cela à d'autres processus. Je vais m'associer aux inquiétudes de Monsieur MARQUES. Il faudrait bien que le volontariat soit respecté, parce que sinon, on va aller à l'encontre de grosses difficultés.

D'autre part, quant à l'enquête de satisfaction, vous affichez un taux de satisfaction de plus de 90 %. Je vais tout de suite apporter un bémol. Quand vous avez affaire à un prestataire aujourd'hui, au téléphone ou n'importe quoi, tout de suite, derrière, vous avez une enquête de satisfaction. C'est ce qui est très subtil. L'enquête de satisfaction porte sur l'accueil que vous avez reçu au téléphone ou à l'accueil physique, peu importe, mais sur la forme « Oui, la personne a bien été aimable avec moi. Je suis content. — Votre dossier a-t-il été résolu ? — Non. » Pour autant, cela ne veut pas dire que le dossier a été résolu.

Je vous invite à envoyer des questionnaires de satisfaction, non pas tout de suite après le rendez-vous, mais dix jours après. L'assuré aura oublié que l'agent a été aimable avec lui. Tout ce qui comptera pour lui, c'est la résolution de son dossier. Si son dossier n'a pas été traité, n'a toujours pas été résolu, il dira qu'il n'est pas content. J'ai un petit bémol sur ce que je vois, pour les raisons que je vous ai expliquées.

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

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : En effet, un assuré qui est au téléphone avec une personne qui lui dit « C'est bon, je peux faire le nécessaire » ou qui lui explique de manière très claire si des manipulations des documents sont requises pour liquider ou pour mettre à jour le dossier, forcément, les gens vont être contents. Forcément. J'ai bien compris, c'est tester GDB, c'est testé IJ et cela pourrait être étendu aux frais de santé et aux PRP. Ah ! J'ai dit une bêtise. Aux IJ et GDB, cela pourrait être étendu aux frais de santé et aux PRP.

Je vous rappelle qu'il y a d'autres techniciens de prestations dans la caisse. Il y a des agents de la C2S et des agents au pôle établissement. Ce serait bien de penser à eux un petit peu. Quand on parle des prestations, un petit mot dessus. Je ne sais pas, c'est peut-être le fait qu'ils ne sont pas de la même Direction, mais ils existent quand même. Il faut peut-être un petit peu penser à eux, parce qu'il peut y avoir aussi des dossiers C2S sensibles.

M. ARNAUD, Direction : La note prévoit une expérimentation C2S.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : D'accord. Pourquoi ne formez-vous pas ces gens au mieux-communiquer au téléphone ?

M. ARNAUD, Direction : Ils étaient formés.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Ce n'est pas écrit. Je ne sais pas si vous les avez formés ou pas. Ce que je comprends dans la note. Peut-être qu'à un moment donné, vous dites que... Quand je vois qu'il y a 203 salariés de la Direction des prestations qui ont été formés, donc beaucoup en fait, et qu'on ne parle pas des autres sections de prestations de la Caisse, je suis quand même un peu embêté.

Forcément, ils vont être contents, les assurés. Ils sont très contents. On aurait aimé savoir aussi si les agents sont contents. Il y en a peut-être qui sont contents, mais cela peut être un peu utile de savoir la satisfaction des agents. Après, c'est quand même un assez petit nombre d'assurés. 90 assurés. Ça vient en fait de 90 assurés, le 1,1 %, il y en a un qui n'est pas du tout content, mais c'est juste un assuré qui n'est pas du tout content. Ce serait bien de savoir pourquoi il n'est pas du tout content.

Comme disait Monsieur ROUCHAUD tout à l'heure, je ne sais pas si vous avez plus de données sur cette enquête de satisfaction, mais c'est un petit peu comme le BSI, c'est-à-dire qu'on nous donne des trucs, mais on n'a pas l'intégralité des informations, donc derrière, pour les exploiter, c'est compliqué. Et les cinq moyennement pas contents, ils sont cinq. Donc il y en a six qui ne sont pas contents. Six sur 90 qui ne sont pas contents. Et il y en a, je ne sais pas combien, qui sont très contents. Plus de 80 sont très contents.

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

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : En l'état, c'est tout. Ah oui ! Est-ce qu'on aura un vrai avis pour avis ? Un vrai avis en consultation sur le sujet et quand, s'il vous plaît ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Est-ce que quelqu'un d'autre avait des questions ou remarques ? Non ?

M. ARNAUD, Direction : Je commence peut-être par la fin. Quand est-ce qu'on aura un avis en consultation ? Aujourd'hui, on est persuadé que c'est une modalité intéressante et les retours que nous font les assurés sur cette modalité sont intéressants. Pour autant, et vous avez souligné un certain nombre de limites à cette étude qui sont réelles et notamment, j'en prends une qui est « Au fond, est-ce qu'on atteint vraiment notre objectif d'être très conclusif post-rendez-vous ? » Dans la conclusivité, on ne peut pas l'être à 100 % parce qu'en réalité, de temps en temps, on va contacter l'assuré pour lui dire qu'il manque des éléments pour pouvoir traiter son dossier et on restera dépendant de la transmission de ces éléments, vous le savez bien, pour pouvoir traiter le dossier.

On ne peut pas être conclusif à 100 %, mais on peut imaginer que si on lui a expliqué oralement et qu'on a eu un temps d'échange avec lui pour comprendre quels étaient les documents, on a quand même beaucoup plus de chances d'avoir une réponse conclusive que lorsqu'on a envoyé un courrier qu'il ne comprendra pas ou même envoyé un SMS ou autre chose. Le contexte humain est quand même quelque chose qui, dans les dossiers, notamment les plus délicats, est quelque chose qu'il faut qu'on réintroduise.

On consultera sur le CSE quand on aura déterminé une modalité suffisamment précise pour vous consulter, en disant : « Le périmètre porte sur telle et telle prestation. Les modalités que l'on met en place, c'est tant de box, tant de rendez-vous par jour, etc. » Ce degré de détails, aujourd'hui, on ne l'a pas parce qu'on continue à tâtonner sur le périmètre, sur la compréhension, sur l'évaluation. Pour nous, on a besoin d'un peu de temps et de vérifier que le process est utile sur les différents processus.

Sur la question de « Ce serait bien d'interroger les agents pour savoir s'ils sont contents. » Je ne partage pas forcément cette idée-là parce que je pense que notre mission prime sur l'organisation. Je pense que nous sommes là pour faire en sorte que la satisfaction client soit établie et non pas pour organiser entièrement nos services pour satisfaire nos propres agents. C'est quelque chose qui est assez fondamental pour moi, c'est-à-dire qu'il faut bien sûr prendre en compte les éléments de conditions de travail, de qualité de vie au travail, de bonnes conditions de réalisation des tâches. Pour autant, ce qui primera toujours et ça doit être notre boussole, c'est la satisfaction client. On travaille pour cela, c'est notre vocation d'être. C'est dans ce sens-là qu'on conduit les choses.

Cela me permet de reboucler sur les questions de volontariat. Pour moi, je considère aujourd'hui, que le traitement du dossier, y compris par l'appel téléphonique, fait partie intégrante du référentiel emploi des agents de back-office. C'est une des modalités qui permet d'aller jusqu'au bout du traitement, et l'employeur détermine la manière dont on doit traiter les dossiers. Aujourd'hui, j'ai une vraie conviction qui est qu'on est beaucoup plus efficace dans un certain nombre de dossiers en ayant eu un échange avec l'assuré qu'en ayant eu une formalisation. On perd beaucoup de temps, il y a beaucoup d'incompréhension, il y a beaucoup d'itération, et si on veut pouvoir à la fois améliorer la satisfaction client, mais aussi nous aider nous-mêmes en diminuant la réitération, juste sur les prestations en espèces, le coût de la réitération, ce sont 11 ETP. Les échanges réitérés comme ça, par incompréhension du dossier, ce sont 11 ETP.

On peut juste se dire qu'on ne fait rien, ou alors on essaie de trouver des modalités qui permettent d'être plus conclusifs. Il faut qu'on attaque le sujet. Le rendez-vous téléphonique n'est pas la panacée, mais c'est l'une des réponses qu'on peut apporter.

M. MARQUES, CGT-FO : Votre conviction ne fait pas les règles. En l'occurrence, vous partez du principe que cela fait partie intégrante du référentiel emploi d'un technicien de back-office de faire du téléphone. C'est complètement faux. D'ailleurs, vous me l'avez dit une fois : « Monsieur MARQUES, si vous voulez, je changerai le référentiel. » Alors moi, je vais vous le dire, vous allez le faire, comme ça, au moins, ce sera acté.

Maintenant, vous confondez deux choses. Je vous parle d'organisation au niveau des rappels qu'on fait aux gens pour effectivement essayer de conclure leur dossier. Vous me dites qu'il n'y a pas de volontariat dans ce contexte, sachant que je parlais de l'expérimentation, je ne parlais pas forcément de l'extension. Mais, ce qui m'inquiétait aussi, c'était l'enjeu par rapport aux horaires individualisés.

Concrètement, je suis technicien de prestation IJ. Si j'ai besoin d'appeler quelqu'un, je l'appelle et effectivement, je conclus. Et je vous le dis, j'ai 100 % de conclusion. Aucun problème. Si vous me trouvez un assuré qui vous dit « Je ne suis pas content de l'échange qu'on a eu. », je serai vraiment très surpris. Maintenant, là, on parle d'autre chose. On parle d'un rendez-vous

qui a été transmis par la PFS, ou un autre canal de front-office, peu importe. Mais c'est pour cette raison qu'on veut savoir comment l'organisation va se faire. C'est tout.

M. ARNAUD, Direction : Sur ces sujets d'organisation, c'est vrai que, dans les modalités de traitement qu'on va utiliser aux frais de santé, à la C2S, sur les PE, on ne reviendra pas forcément sur les 15 minutes parce que, comme vous l'avez dit, il y a des dossiers de traitement d'urgence qui nécessitent sans doute un temps plus long, donc on restera plutôt sur la demi-heure.

Sur la GDB et la C2S, on va tester le fait de passer sur un quart d'heure, partant du principe aussi qu'on a, vous l'avez vu, pas mal de non honorés. En réalité, entre-temps, il y a aussi des temps creux. On va voir si ça fonctionne et on prendra le retour agent : « Au fond, est-ce que j'ai eu le temps ? Pas le temps de répondre, de traiter le dossier après ? Est-ce que les temps de non honorés m'ont permis, derrière, de reprendre les dossiers et de les traiter dans la journée ou pas ? » Ce sont des retours agents qu'il nous faut avoir pour pouvoir caler et se dire que 15 minutes, c'est bien ou ce n'est pas tenable. On va l'évaluer dans le temps, mais effectivement, il faut faire preuve de pragmatisme. Si on est sur des dossiers qui sont extrêmement complexes, qui nécessitent d'être préparés en amont avant l'appel, il faudra sans doute laisser un temps un peu plus long.

Sur la question de l'organisation et des horaires, il est certain qu'il y a toujours une discussion quand on va planifier des agents sur des activités. Si les rendez-vous téléphoniques sont planifiés jusqu'à 15 heures 30, le dernier rendez-vous téléphonique est jusqu'à 16 heures. Si on est sur de l'horaire variable, c'est OK. Si jamais on décide d'aller au-delà de l'horaire variable, à ce moment-là, on mettra en place une organisation particulière, soit avec des agents volontaires, soit en mettant en place un roulement ou une organisation.

Aujourd'hui, les rendez-vous téléphoniques sont plutôt pris jusqu'à 16 heures. On ne va pas au-delà.

M. MARQUES, CGT-FO : Jusqu'à 16 heures, c'est justement le problème. Beaucoup de salariés arrivent très tôt le matin et qui partent à 16 heures. Quand le dernier rendez-vous est planifié à 16 heures...

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Il est planifié à 15 heures 30.

M. MARQUES, CGT-FO : De l'échange que l'on a eu, en général, les rendez-vous sont planifiés, les derniers, vers 15 heures 30. C'est vrai que cela peut dépasser et être plus long. C'est pour cela qu'on aimerait que vous ayez une vigilance particulière par rapport à cela.

M. ARNAUD, Direction : On sera attentif à ces enjeux-là. Vous avez raison d'attirer l'attention là-dessus. Si vous voulez, l'idée, c'est qu'on puisse se faire une idée précise de la plus-value.

Aujourd'hui, on les planifie de manière à ce que ce soit bien dans les horaires variables. Si un jour, on va au-delà, on vous dira, on vous consultera et on mettra en place d'autres modalités d'organisation. Mais aujourd'hui, en tout cas, c'est planifié.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Vous relevez bien que dans l'organisation qu'on a prévue, normalement, il n'y a pas d'impact. Après, le traitement du dossier, on n'interrompt pas la communication en plein milieu parce qu'il est 16 heures. Le bénéfice des horaires variables

ne doit pas nuire à la qualité du traitement d'un dossier. On termine ce qu'on était en train de commencer. Ce n'est pas une règle absolue, ce bénéfice de l'horaire variable.

Vous appelez un assuré pour résoudre votre dossier, vous ne raccrochez pas en plein milieu parce qu'il est 16 heures et que vous devez partir ? Vous terminez ce que vous êtes en train de faire.

C'est bien le contexte où, en termes de contenu d'activité, on a organisé l'activité de façon à ce que cela ne crée pas des obligations en ayant des temps de rendez-vous planifiés en dehors des horaires variables. À ce stade, c'est bien ça le cas aujourd'hui. J'entends que c'était l'objet de votre crainte. Après, si on a, comme j'ai entendu, un rendez-vous qui dure un peu plus, qui déborde de quelques minutes, c'est la vie.

M. MARQUES, CGT-FO : Sauf que moi, je suis totalement libre au niveau des appels que je fais. C'est ça la différence. J'ai une difficulté sur un dossier parce qu'il manque une pièce, j'appelle. Si j'ai prévu de partir à 17 heures, à moins le quart ou même à 30, je n'appelle pas parce que je sais que cela pourrait éventuellement durer. Donc, non, ce n'est pas tout à fait la même chose.

Et puis, il faut bien comprendre qu'il y a des gens qui partent à 16 heures parce qu'il faut qu'ils récupèrent le gamin à telle heure, sinon ils auront une pénalité financière au niveau de la garderie. Il y a des choses à prendre en compte. Si on a signé un protocole des horaires variables, ce n'est pas pour rien.

M. ARNAUD, Direction : En tout cas, on sera attentifs à ces modalités d'organisation. Aujourd'hui, on se met en capacité de planifier cela.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : C'est juste sur le sujet. On a un protocole des horaires variables. Il appartient à l'organisation de l'activité, pour permettre aux agents de pouvoir terminer, dans ce cas-là, à 16 heures.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est bien ce que je viens de rappeler qui a été fait, enfin que Madame DOUIS rappelait.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Vous parlez de quelques minutes. À ce moment-là, vous leur donnez la prime de fonction s'ils ont des contraintes, comme à la PFS. À la PFS, c'est exactement cela.

À la PFS, on est amenés à terminer la file — je ne sais pas ce que c'est, en ce moment — des fois, c'était 10 minutes, 15 minutes la fermeture définitive par rapport à l'heure à laquelle normalement on doit fermer la plateforme. C'est donc à l'organisation du travail de faire en sorte que le protocole des horaires variables puisse être respecté par tout un chacun.

S'il y a des contraintes à ce niveau, c'est prime de fonction.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Monsieur GIAMBIAGGI, c'est bien ce que l'on a rappelé, l'organisation du travail aujourd'hui, est compatible avec les horaires de travail.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : On a eu des remontées, Madame CASADO-BOLIVAR. Si vous avez des situations, il faudra vous adapter.

M. ARNAUD, Direction : Merci pour la transition sur la prime de fonction. Aujourd'hui, on a, je pense, un cadre d'attribution qui est interrogé par un certain nombre d'évolutions. Vous

l'avez rappelé, Monsieur MARQUES. Effectivement, les activités de contact sortant, voire même de contact entrant, entrent de plus en plus dans les activités de back-office aussi. Il y a un rapprochement des deux fonctions. C'est la raison pour laquelle il y a des négociations qui sont entamées au niveau de l'UCANSS pour revoir le cadre d'attribution de la prime de fonction.

Je rappelle qu'aujourd'hui, même si on le voulait, on a des critères d'attribution qui ne sont pas compatibles avec l'attribution. On les a souvent rappelés. On a des référentiels emploi qui sont cités et qui ne concernent pas les services de back-office. Il nous faut des appels entrants et des appels de masse. Ce sont les conditions d'attribution de la prime de 4 %.

À titre personnel, je considère que ces conditions d'attribution sont obsolètes et je pense qu'il faudrait en élargir le bénéfice à partir du moment où on est sur une massification, notamment des rendez-vous téléphoniques. Mais il ne m'appartient pas de définir localement les critères d'attribution. C'est en discussion cette année, enfin cela fait partie du programme de travail et de négociation de l'UCANSS.

Concernant l'interprétation de la satisfaction de ce qui est plébiscité, je vais regarder si on a plus d'informations. C'est vrai que c'est assez court, on a juste « satisfait », « plutôt satisfait », etc. Je pense qu'on a dû aller un tout petit peu plus loin sur les critères de satisfaction et je me propose de vous transmettre l'étude si on est allé plus loin. Si on n'est pas allé plus loin que ça, ça voudra dire qu'il faut qu'on aille un tout petit peu plus loin pour, au-delà du critère de satisfaction global, interroger le canal. Est-ce que c'était un canal adapté ou pas ? Est-ce que les conditions de déroulement de l'entretien ont été bonnes ou pas ? Est-ce que cela a été, selon vous, conclusif ou pas ? Je pense que ce sont des éléments, vous avez raison, il faut qu'on creuse un peu. Je vais regarder si on est allé plus loin. Si on l'a fait, je vous le transmettrai. Sinon, on en tient compte pour les futures évaluations.

J'ai l'impression qu'on a balayé les différents sujets.

Pourquoi ne pas inclure le PERA à la C2S ? La C2S a été incluse, à ma connaissance, je pense, sur les formations aux appels sortants. Je prends la remarque sur le PERA. Vous avez raison, en fait, on est aussi sur des gestions d'appels. Ce n'est pas évident d'avoir quelqu'un au téléphone. Il faut savoir gérer la conduite d'entretien et il faut savoir gérer aussi un certain nombre d'émotions en face. Je prends la remarque pour le PERA « Pourquoi ne pas les former ? ».

Je pense qu'on a répondu aux principales questions.

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

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Vous avez répondu sur la satisfaction des agents ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Oui, il a répondu tout à l'heure.

M. ARNAUD, Direction : La satisfaction des agents, j'ai commencé par là. Je ne travaille pas pour satisfaire les agents, je travaille pour satisfaire les assurés. Et ce faisant, on fait quand même attention aux conditions de travail.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Vous, ce sont les agents et vous, ce sont les assurés.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Non, moi aussi, ce sont les assurés aussi. Notre activité, Monsieur GIAMBIAGGI, est motivée par la satisfaction de nos assurés. Sinon, nous n'avons pas de réelle raison d'être.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Ça tombe bien parce qu'il y a une corrélation entre qualité de service et conditions de travail.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Ce n'est pas impossible. Est-ce qu'il y avait d'autres questions ou remarques ? Je vous remercie.

Point 8 : Bilan des stages de janvier à mars 2025

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de passer au point suivant concernant le bilan des stages sur le premier trimestre 2025. Avez-vous des questions ? Non ? Merci.

Point 9 : Suivi mensuel d'activité des pôles

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous passons au point suivant sur le suivi mensuel d'activité des pôles.

M. ARNAUD, Direction : Très rapidement, vous donner des nouvelles des plans d'actions en cours sur plusieurs prestations. Des plans d'action qui ont bien fonctionné sur le FENTI et la C2S.

FENTI, nous avons une situation avec un retard lié notamment au déploiement du nouveau socle d'acquisition, Omnichannel, qui a un peu perturbé les conditions d'activité, qui a ralenti les choses. Il y a eu un certain nombre d'heures supplémentaires qui ont été organisées dans le secteur et une forte mobilisation des équipes qui nous permet, aujourd'hui, d'avoir une situation qui est revenue quasiment à la normale, avec des délais notamment bien mieux maîtrisés sur la numérisation qu'il s'agisse des PEAS et notamment sur les délais C2S.

Idem sur le plan d'action qui avait été initié, dont je vous avais parlé le mois dernier, sur la C2S. On a baissé de presque 4 000 pièces le solde, qui revient aujourd'hui aux alentours de 5 000, 6 000 pièces et à un délai qui est beaucoup mieux maîtrisé. On est à 14 jours de délai aujourd'hui, là où on a pu atteindre 31 jours.

C'est l'effet conjugué de plusieurs choses : de la mobilisation interne des équipes de la C2S, des renforts qui ont pu être apportés par l'accueil, notamment avec les périodes de fermeture dont je vous avais parlé, qui ont beaucoup porté leurs fruits également, et puis l'entraide, qui a été apportée et qui s'est terminée, de cinq agents de la gestion des bénéficiaires qui avait vraiment été très appréciée, qui s'est montée rapidement et qui a permis de décoller un peu. Maintenant, l'enjeu est de rester dans cette dynamique-là, aux alentours des 5 000, 6 000 pièces en solde, pour tenir un délai de traitement aux alentours de 15 ou 16 jours en routine.

Enfin, des nouvelles aussi de la PFS, où c'est plus compliqué. Je vous avais prévenus que, du fait des difficultés rencontrées par les Caisses Arpège dans l'ouest, une partie des dispositifs d'entraide avait été repositionnée sur l'appui de ces caisses-là. On a de l'entraide beaucoup plus

erratique sur le plan de retour à l'équilibre de la PFS, qui fait qu'on a des variations assez fortes. Par exemple, la semaine dernière, on a fait 80 % de moyenne. Cette semaine, on est plus aux alentours de 55 à 60 % de taux de décroché. C'est très directement lié au niveau d'entraide qu'on peut nous apporter à quatre, cinq agents près. Ça change complètement la donne. On a bon espoir d'avoir une entraide un peu plus pérenne à compter du mois de mai.

Des contacts sont établis pour essayer de mobiliser une entraide phare plus importante à partir du mois de mai, mais il faut s'attendre que jusqu'à la fin du mois, on soit quand même un peu en difficulté.

Voilà ce que je pouvais dire, très rapidement.

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

Mme DOUIS, CFTC : Est-ce qu'il est prévu une autre journée coup de poing pour les agents de l'accueil concernant le PAD ?

M. ARNAUD, Direction : Potentiellement, on en avait prévu quatre, pratiquement jusqu'à la fin du mois d'avril. Au vu du retour de l'amélioration de la situation, on va maintenir la prochaine action qui doit être à nouveau sur le mercredi, je crois, et on va réinterroger les deux dernières. L'idée est d'être dans le soutien et dans l'entraide, mais on a aussi une mission fondamentale qui est celle de l'accueil. Si on parvient à maintenir un niveau de solde et un délai acceptable après le prochain mercredi, on n'ira pas plus loin sur les opérations coup de poing et fermeture sur le mercredi. La prochaine est maintenue.

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

Point 10 : Informations des Président et Secrétaire

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de passer aux informations Président et Secrétaire. Me concernant quatre informations.

Une première information concernant la nouvelle classification. Nous organisons demain un webinaire, à l'attention de l'ensemble des agents, pour pouvoir présenter les éléments d'information générale sur la classification. On n'est pas sur un niveau d'information individuel, mais bien sur le dispositif. On a eu l'occasion de le présenter au manager et on a pris conscience qu'un certain nombre de choses pouvaient être mal comprises, donc on va essayer de le faire.

Bien entendu, on ne peut pas réunir tout le monde physiquement, donc cela passe par le biais d'un webinaire où les agents auront la possibilité de poser leurs questions. Toutes les questions sur des situations individuelles ne seront pas répondues. On ne sera que sur les mêmes éléments d'information que vous aviez eus dans le cadre de l'économie générale de la classif, à savoir le dispositif tel qu'il est prévu en national et les modalités de transposition, les phases, etc.

Ça, demain matin, en webinaire. On espère que tout suivra, techniquement parlant.

Par rapport à la consultation sur la transposition, nous avons évoqué, à un moment, le fait de faire cette consultation à l'occasion d'une assemblée plénière extraordinaire pendant les

vacances scolaires. Cependant, un certain nombre d'éléments complémentaires ont été demandés par la Caisse nationale pour contrôler l'uniformité des modalités de transposition dans le réseau. Nous ne sommes donc pas en mesure de prévoir une consultation sur la transposition comme on l'avait prévue à l'origine le 17 avril ; je crois que c'était la semaine prochaine. Nous sommes sur une date d'assemblée plénière extraordinaire qui serait le mardi 29 avril. On va faire un mail à l'issue de l'AP auprès de l'ensemble des élus pour prépositionner cette plage dans les agendas, juste après le retour des congés scolaires.

Dans cette assemblée plénière extraordinaire, il y a la consultation sur la transposition et sur le Dictionnaire national des compétences, puisqu'il y a des choses qui ont été revues par rapport à la première consultation.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : Vous allez faire un webinaire sur les informations un peu plus généralistes. Par contre, des réunions par branche avaient été programmées, puisque certains personnels ont reçu des convocations à une journée de leurs coordonnateurs. Est-ce que c'est maintenu ?

Il est évident que cette classification, telle qu'elle est en l'état et vu les difficultés que l'on rencontre — je pense que vous en avez comme toutes les autres caisses et autres organismes divers et variés, il y a quand même des difficultés sur beaucoup de choses — maintenir des réunions managées par des coordonnateurs ou des niveaux 8 ou des niveaux 9, voire des niveaux 7, ça ne me paraît pas très adapté. Vous allez mettre en difficulté les managers qui vont se retrouver, pas sur un webinaire, mais sur une réunion quand même plus conviviale, entre guillemets, avec des questions extrêmement personnelles, certainement.

Dans cette classification, il ne faut pas se leurrer, les trois points, on a tous bien compris, qu'on va être beaucoup à avoir, ce qui nous interpelle, c'est notre transposition à nous personnels, et ce qui va devenir de l'éventuelle promotion qui sera attribuée dans la deuxième vague. Je m'interroge sur la pérennité de ces réunions un peu moins formalisées, entre guillemets.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : En effet, dans le dispositif d'information qu'on avait prévu à l'origine, on avait organisé cette réunion avec l'ensemble de la ligne managériale pour leur donner, avec un PowerPoint, ces éléments d'information, à charge pour eux, ce qu'on avait prévu, qu'ils puissent, à l'occasion de leur réunion de service, le retranscrire, mais pas non plus de faire une réunion ad hoc, mais de profiter des réunions de service pour pouvoir en reporter un ensemble d'éléments. On a bien pris en compte vos éléments d'alerte. On a aussi certains managers qui sont à l'aise sur le sujet, d'autres qui le sont moins. C'est la raison pour laquelle ce webinaire est venu s'insérer, alors qu'on ne l'avait pas prévu au départ, et donc il a vocation à remplacer ces réunions d'information.

Après, le manager reste en interface avec ses agents et sera très certainement destinataire d'un certain nombre de questions complémentaires à l'issue du webinaire. Nous avons bien veillé à rappeler au manager qu'à ce stade, le niveau d'information, c'est sur la compréhension du mécanisme de la transposition, mais que la question des situations et de comment cela se traduira ne peut pas être traitée. Il s'agit donc de ne pas s'aventurer sur un terrain hypothétique de : « Toi, tu serais dans telle situation. » Ce n'est pas l'objet de cet échange.

Le fait d'avoir remplacé ces réunions d'information par un webinaire général ne supprime pas pour autant le risque d'aller au-delà, quand ils seront sollicités, d'essayer de répondre en donnant des éléments de projection. On ne les a pas aujourd'hui, ces éléments de projection, ils

relèvent de la phase de consultation et de transposition ensuite. C'est un élément que nous avons pris en compte, mais il appartiendra encore au manager de faire attention, dans les échanges qu'ils ont avec les agents, sur le niveau d'information. C'est ce sur quoi nous avons attiré leur attention.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : Loin de l'idée est moi de mettre en difficulté les managers particulièrement, mais attention à ne pas évoquer des problématiques qui n'ont pas encore été évoquées en CSE, en mode consultation. On est bien sur une consultation et on doit avoir des informations avant les autres. C'est comme cela que c'est fait.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est bien cela. Et ne pas se mettre en difficulté non plus en donnant des éléments qui ne sont pas arrêtés, sur la base d'hypothèses.

Madame HAMMOU, vous aviez une réaction à ce sujet ?

Mme HAMMOU, CGT-FO : Petite question, puisque je ne serai pas là fin avril. Comme il s'agit d'une AP extraordinaire, vous allez nous transmettre les documents trois jours avant ou dix jours avant ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : En matière d'assemblée plénière extraordinaire, il n'y a pas de délai minimal. Par contre, il y a un grand nombre de documents. On va essayer de vous les transmettre une semaine avant.

Comme je vous dis, si on a reculé cela, c'est aussi parce qu'on attend un certain nombre de validations du national. Il faut que nous voyions pour la signature de l'ordre du jour. On va essayer de laisser une semaine, idéalement, pour vous permettre de prendre connaissance des documents, parce que cela reste une APE, mais très dense. Monsieur ROUCHAUD ?

M. ROUCHAUD, CFTC : Puisque c'est sur la classif, à moins que dans les prochains points, vous allez évoquer le versement ? Non ? La question : est-ce que les trois points figureront sur le bulletin de paie d'avril ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Oui.

M. ROUCHAUD, CFTC : C'est sûr ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Oui, je vous confirme. Je crois qu'on avait déjà répondu la dernière fois. Je vous avais dit : « Oui, les trois points... »

M. ROUCHAUD, CFTC : Il y avait des chances, ce n'était pas officiel.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Si, je vous avais dit : « Tout a été organisé pour. » Je vous confirme que... Après, vous savez, les promesses n'engagent que ceux qui...

M. ROUCHAUD, CFTC : « On fera tout pour » vous aviez dit.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : J'ai dit : « On fera tout pour », mais c'était bien...

M. ROUCHAUD, CFTC : Ça ne veut pas dire que ça sera fait.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : En fait, c'est parce qu'on n'est jamais à l'abri d'un aléa technique ou autre de dernière minute. Ce sera bien le cas. C'est bon. Ça a été tendu, mais ce sera bien le cas. Madame PERRIOT LE-FUR.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : C'était juste pour informer mes camarades, que je n'avais pas informés, que nous vous avons envoyé un mail, l'alerte, par rapport à autre chose. Dans le mail, on vous a mis la liste des documents qui nous paraissent nécessaires pour rendre un avis éclairé. Je pense que vous l'avez lu et que pour nous, les éléments susceptibles de nous démontrer la bonne application de la méthode de cotation par critère classant pour tous les métiers non repérés et, bien sûr, un préalable pour que nous soyons dans une consultation on ne peut plus loyale et on ne peut plus transparente pour que nous puissions donner un avis.

Pour la CFDT, ce n'est pas parce que l'accord a été signé par la CFDT que ce sera un blanc-seing au niveau de la consultation du CSE. Nous devons avoir, comme je vous l'ai déjà dit, des éléments de vérification, d'assurance que la transposition est bien faite dans des bonnes conditions.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous avons bien pris note de vos demandes. Nous tâcherons d'éclairer au mieux les éléments qui nous ont conduits à cette transposition par tout moyen.

Est-ce qu'il y avait d'autres questions sur la question de la classif ? J'ai d'autres infos Président après, mais pas sur le terrain de la classif. Madame VARANDES.

Mme VARANDES, CFDT : Est-ce que le webinaire sera enregistré demain pour les personnes qui ne sont pas là ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Oui, nous allons enregistrer le webinaire demain pour permettre, derrière, une rediffusion.

Ce n'est pas un exercice très agréable de parler face à un écran. On préfère parler en vrai, face à des vraies personnes. Par contre, rassembler l'ensemble des personnes, c'était impossible. Il faudra faire preuve de mansuétude.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFDT : Vous allez booster le réseau ? Parce que le réseau, ici, si on est tous connectés...

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Non, mais par contre, on invite les personnes à se rassembler. L'objectif est de ne pas avoir une connexion par personne sur le webinaire au moment simultané, et donc dans les services, à pouvoir se rassembler dans les salles de réunion. Vous savez qu'elles sont toutes équipées d'écran, donc ce sera tout à fait possible de le visualiser en connectant un ordi. Il n'y a pas de préconisation absolue. Les gens qui sont en télétravail pourront se connecter et tout, mais moins on aura de nombres de connexions, plus on augmentera nos chances que tout se passe bien.

Après, normalement, cela devrait bien se passer, mais l'aléa technique, comme je le disais tout à l'heure, n'est jamais à exclure. Classif, c'est bon ?

Après, une autre information. Madame HAMMOU, vous aviez posé, la dernière fois, la question sur la campagne RTT. Je vous avais dit qu'on attendait des éléments de cadrage nationaux qui nous avaient amenés à différer.

Nous avons reçu ces éléments de cadrage. D'une part, nous allons rester sur notre ligne, prévue à l'origine, qui était de permettre le rachat cette année de 15 jours, sous réserve des possibilités budgétaires. J'insiste sur cette dernière partie de la mention, parce que, bien entendu, si au

regard du volume de rachat, on ne tient pas budgétairement parlant, on sera amenés à ne pas faire les dernières campagnes.

Vu ce petit délai, on a eu une replanification par rapport à ce qu'on avait eu l'habitude de faire l'année dernière. On l'évoquait tout à l'heure, la période de mai-juin est extrêmement tendue au niveau de l'impact paie et GAP, vu la transposition de la Classif. On fera une communication ad hoc auprès des personnes sur une première campagne au mois de juillet. Je m'explique. Les personnes pourront faire part de leur souhait de rachat en amont, mais l'objectif serait de faire passer une première paie sur le mois de juillet. Ce n'est pas raisonnable de le faire en juin en même temps que la transpo. Après, il y en aurait une autre septembre et janvier, comme avant.

Un troisième élément concernant, en termes de calendrier sur la négociation égalité hommes-femmes et QVT. Vous savez, au moment du calendrier social, en début d'année, on avait préempté un certain nombre de dates, par précaution aussi, parce qu'on sait que les agendas se remplissent vite. Nous allons adresser les éléments de convocation et que nous serions, pour l'instant, sur trois réunions de négociation : les 28 mai après-midi, 10 juin après-midi et 24 juin après-midi. On vous écrit là-dessus, c'était juste pour vous donner. Ça correspondait aux dates qui étaient planifiées.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Il y en avait eu une le 13 mai. Le 13 mai, c'est fini ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Le 13 mai est libéré, pour parler clair.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Et celle du 30, on la garde au cas où. C'est ça, l'idée ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Le 30 juin, elle est trop proche du 24. Pour l'instant, gardez-la, mais ce ne serait potentiellement que si on avait une ultime relecture ou quelque chose comme ça. C'est très, très court entre deux réunions, ça ne nous permet pas de réaliser tous les éléments de compte rendu et tout habituels.

Une dernière information pour vous dire que nous avons publié un questionnaire d'évaluation satisfaction concernant la nouvelle offre restauration à l'attention de l'ensemble des salariés.

On avait déjà été amenés à questionner sur les souhaits en amont de la renégociation. Ce questionnaire est important, tant pour faire remonter d'éventuelles insatisfactions, que pour faire remonter aussi des niveaux de satisfaction. Dans le cadre de la gestion des prestataires, c'est un levier important que nous avons, puisqu'en fait, une dégradation de la satisfaction des salariés est un levier de pression auprès des prestataires et un levier, potentiellement, de dénonciation des contrats.

Nous souhaitons nous doter de notre propre mesure de la satisfaction dès maintenant, pour pouvoir aussi, si celle-ci venait à se dégrader — parce qu'on sait qu'avec le temps, on peut se détendre un peu sur un certain nombre de choses — être en capacité de pouvoir remettre un peu de pression auprès des prestataires. Tout ça pour vous dire qu'il est important de faire remonter — si on a encore des choses qu'on ne trouve pas top ou autre chose — quand vous êtes satisfaits, très satisfaits, parce que c'est ce qui nous servira derrière pour pouvoir tirer la sonnette d'alarme et objectiver les choses avec les prestataires s'il y avait une dégradation de cette satisfaction. N'hésitez pas à inciter tout le monde à répondre à ce questionnaire, qu'il soit content ou pas content. Il y a un biais dans les réponses de questionnaires. Souvent, on répond quand on n'est pas content, parce qu'on a un truc à dire, et quand on est content, on n'ose pas.

Mme HAMMOU, CGT-FO : J'allais faire cette remarque, en fait.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est pour cela que je souligne que c'est important aussi.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Oui, mais ce serait un peu biaisé, parce que c'est typique du français, on est toujours insatisfaits, on a toujours des remarques à faire. Du coup, cela va mettre en avant une insatisfaction, alors que finalement...

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Alors, pas forcément. Vous avez dans le questionnaire à noter le niveau de satisfaction et vous avez toujours la possibilité de faire part de souhaits d'évolution encore, de mieux. Il y a des zones de commentaires libres. La mesure de la satisfaction est objectivée. On peut être satisfait ou très satisfait de quelque chose et en vouloir encore plus, c'est possible et nous, on poussera.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Franchement, vous avez beaucoup de chance. Excusez-moi, je vous ai coupée, Madame CASADO. Au Cristolien, franchement... Je viens du PRP et quand on arrive ici, cela nous change, surtout ce que vous avez mis au début, le corner, il y a beaucoup de choses. Je trouve que c'est vraiment diversifié et c'est vraiment une chance. Je trouve que c'est agréable. C'est vrai que nous, les personnes du PRP, quand on vient ici, on est plusieurs du PRP, cela n'a rien à voir. Nous, on n'a même pas de machine avec une carte bleue. On a soif, on ne peut pas boire.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Justement, c'est pour cela que j'attire votre attention sur cela. Vous avez constaté qu'il y a eu quand même une nette amélioration au niveau de l'offre, sans forcément avoir changé complètement de prestataire. Le renouvellement du marché, c'est un vrai levier de négociation, on a pu être amenés à passer des messages forts. La mesure de la satisfaction et ensuite d'autres mesures qui acteraient la dégradation, ce sont des leviers forts pour pouvoir maintenir ce niveau d'exigence auprès du prestataire.

C'est important aussi que je puisse avoir des traces de notre niveau de satisfaction aujourd'hui, pour faire en sorte qu'il dure dans le temps. Un marché, au bout d'un moment, on en oublie les engagements pris.

M. ROUCHAUD, CFTC : Quand est-ce qu'il sera en ligne ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Il va l'être incessamment sous peu. Aujourd'hui normalement, ou peut-être demain, parce qu'il faut faire publier. Ce sera sur le bandeau Intranet. Madame HAMMOU ?

Mme HAMMOU, CGT-FO : J'ai une question, mais rien à voir avec ça. Je ne sais pas si vous avez fini.

M. ARNAUD, Direction : Une dernière petite info, peut-être, Direction, pour vous annoncer le recrutement du nouvel agent de direction en remplacement de Johana CASTRIQUE sur la direction de la relation client, de l'accès au droit et de la promotion de la santé. Il s'agit de Laëtitia BOUSSEMARY. On va faire une petite communication, mais je vous donne l'information en primeur. Elle nous vient de l'URSSAF Île-de-France. Elle est en sortie de CAP Dirigeant. Elle a fait la formation CAP Dirigeant, qui lui permet de devenir agent de direction. Elle va prendre ses fonctions assez rapidement, le 22 avril, puisqu'elle était disponible suite à

la sortie de formation. On a un nouveau membre de l'équipe de direction qui arrive dès le 22 avril.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Elle était sur sa dernière mission, positionnée justement sur la relation client-accueil et PFS côté URSSAF Île-de-France. Ce sont des thématiques sur cette partie-là qu'elle a déjà eu l'occasion d'exercer sur son dernier poste.

Est-ce que vous aviez des infos secrétaires, Madame SKOLUDEK ?

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Au niveau du calendrier pour les pots de la fête des Mères, ce sera, pour le PRP, le mardi 20 mai, et pour le Cristolien, ce sera le mardi 27 mai. Pour l'accueil, le mercredi 4 juin, pendant la réunion de service.

Pour la PFS, ce sera le jeudi 22 mai, après-midi.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Est-ce que vous aviez des questions ? On sent qu'il y avait de l'attente. Entre Madame SELLAMI et Madame HAMMOU, je ne sais pas qui a levé la main en premier. Je vous en prie, l'une ou l'autre.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Je voulais vous poser la question par rapport à la prime d'intéressement, mais je crois que vous nous aviez dit la dernière fois qu'on aurait jusqu'au 7 ou 9 mai, je ne me souviens plus, pour faire le choix. Le souci, c'est qu'il y a plusieurs personnes qui n'ont pas reçu le courrier. Est-ce qu'ils auront le temps de faire leur choix ? Est-ce que c'est le même principe qu'Amundi ? On fait le choix directement sur le compte ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je prends l'alerte et puis je vais revoir. Je n'ai pas, sous la main, si c'est parti, pas parti. Je prends l'alerte et puis on refera une communication sur ça. Il y avait Madame SELLAMI aussi.

Pour rebondir ? Allez-y, Madame SKOLUDEK.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Par rapport à ce que Madame HAMMOU vient de dire, pareil pour les personnes qui étaient salariées en 2024 à la Caisse et qui ont été mises en retraite en cours d'année. Comment vont-ils être contactés par rapport à la prime d'intéressement ? Ils vont aussi recevoir un courrier ?

Mme HAMMOU, CGT-FO : Je rebondis sur ce que dit Elisabeth. Le souci, c'est que des personnes ont déménagé. Je ne sais pas quand Natixis a pris contact avec la CPAM. À quel moment avez-vous communiqué les adresses ? Apparemment, des personnes qui auraient changé l'adresse, qui ont fait leur changement d'adresse sur Aliénor, il y a trois ou quatre mois, n'ont toujours pas reçu le courrier. Si vous avez communiqué au préalable...

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : J'entends l'alerte. Après, c'est un cas de figure qu'on a toujours. Les personnes qui quittent l'organisme sont destinataires d'un courrier, que ce soit pour des raisons de retraite, pour des raisons de départ, de mobilité, etc. C'est un courrier. S'il y a un changement d'adresse, ça peut être bon qu'ils puissent, éventuellement, s'assurer auprès de la GAP d'envoyer leur nouvelle adresse et on fera, le cas échéant, resuivre. Le changement de prestataire ne vient pas modifier ces éléments-là.

Quand il y a déménagement, il faut avoir pris soit des modalités de suivi du courrier, soit avoir communiqué les éléments de nouvelle adresse auprès de la GAP.

Mme SELLAMI, CGT-FO : Je rebondis aussi sur ça. J'ai essayé de les appeler et ils me demandent le code serveur, code d'entreprise, sauf que c'est indiqué sur le courrier que je n'ai pas reçu. Je vais donc me diriger vers la GAP.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vais juste refaire un point sur les éléments de calendrier, ce qui est parti, pas parti. Comme ça, on vous redonnera et en fonction, si effectivement c'est confirmé que vous auriez dû être destinataires et que vous n'avez pas reçu, je vous invite à appeler la GAP. Attendez juste que je refasse le point.

Mme SELLAMI, CGT-FO : D'accord. Ma question, c'était : est-ce qu'il va y avoir des emplois saisonniers pour cet été ou pas ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Alors, nous ne faisons pas d'emplois saisonniers à la Caisse ; il n'y en a pas. En fait, on peut être amené à avoir des postes de CDD qui font l'objet de parution de vacance de postes et sur lesquelles les personnes peuvent candidater. Mais on ne fait pas d'emplois spécifiques sur la période estivale, depuis plusieurs années.

Mme SELLAMI, CGT-FO : Quand vous dites « avant », vous ne le faites plus ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Cela fait plusieurs années qu'on ne le fait plus. Ce sont des contrats qui sont trop courts et compliqués à mettre en œuvre. On est sur des CDD habituellement de deux ou trois mois, ce qui permet d'avoir quand même un retour sur investissement de la formation.

Mme SELLAMI, CGT-FO : Mais s'il n'y a pas de vacance de postes, ils peuvent quand même, les jeunes, postuler spontanément ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Dans tous les cas, les personnes peuvent adresser spontanément des candidatures pour des contrats à durée déterminée auprès du RIME. C'est toujours possible. On le garde dans des bases. Après, il faut veiller, dans ces candidatures spontanées, à bien indiquer la période de disponibilité. Encore une fois, nous ne souhaitons pas des contrats trop courts, donc on est sur des contrats et il faut avoir une période de disponibilité de trois mois.

Par contre, quand on a comme ça des candidatures spontanées, cela nous permet de recontacter les personnes quand on a une vacance de poste qui s'ouvre. Notre objectif, c'est aussi de les pourvoir le plus vite possible et le mieux possible. Monsieur ROUCHAUD.

M. ROUCHAUD, CFTC : Sur l'intéressement, les Caisses de l'Île-de-France ne sont pas très bonnes, elles s'en sortent moins bien que d'habitude par rapport aux autres caisses du réseau. Je crois que Créteil, pour info, est troisième sur toutes les caisses de l'Île-de-France. Le montant officiel, c'est 974,19 euros.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous n'avons pas les éléments consolidés encore. Ce sont des éléments de projection, comme vous le dites, et nous vous donnerons les éléments confirmés quand ce sera validé au Comex.

M. ROUCHAUD, CFTC : Cela ne bouge jamais, en général, c'est toujours... Nous sommes moins bien que d'habitude sur le réseau.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On vous les communiquera, bien sûr, dès qu'on aura les éléments définitifs.

M. ROUCHAUD, CFTC : On est troisième.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Oui, CMS de Choisy, s'il vous plaît. Est-ce que vous avez des nouvelles sur le CMS de Choisy, s'il vous plaît ?

M. ARNAUD, Direction : À ce stade, nous avons convenu d'un rendez-vous avec la mairie, programmée début mai, pour échanger avec eux sur les conditions de leurs projets. Nous aurions souhaité le faire un peu plus tôt, mais pour des raisons d'indisponibilité de part et d'autre, pendant les congés, nous n'avons pas réussi à le fixer avant. Pour l'instant, la seule information que nous avons, c'est que nous sommes sur une échéance à début mai, pour la rencontre avec la mairie.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFTD : La délégation de gestion évoquait quelque chose de particulier par rapport à ce genre de choses ? La délégation que nous avons signée...

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : La convention, vous voulez dire ? En fait, le but est qu'on puisse avoir cet échange avec la mairie pour avoir la clarification de leur projet, comment ils envisagent les choses, et qu'on puisse en tirer des éléments de conclusion.

Mme PERRIOT LE-FUR, CFTD : La convention est signée, donc il y a des choses là-dedans.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : En termes de dénonciation, il y a des choses. Après, la question, c'est qu'est-ce qui va s'appliquer, qu'est-ce qui ne va pas s'appliquer ? On revient vers vous ensuite, dès qu'on aura un peu plus d'éléments là-dessus, en termes de projection, parce qu'il y a le cadre, on va dire, légal, global, les dispositions éventuelles de la convention, et puis surtout, quels sont les éléments de projet que la mairie a, dont nous n'avons aujourd'hui, pas grand-chose en termes de contenu d'information. On reviendra vers vous quand on aura ces éléments-là.

M. ARNAUD, Direction : On vérifie, si vous voulez, en ce moment aussi, quelle est l'étendue de nos obligations pour être bien au clair dans les discussions avec la mairie, jusqu'où vont leurs droits et obligations, et nous-mêmes. Dans la répartition des responsabilités, c'est ce que l'on est aussi en train de regarder.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Monsieur ROUCHAUD ?

M. ROUCHAUD, CFTC : Pardon ! On est cinquième sur huit en Île-de-France, pas troisième.

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

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : On s'attendait à avoir, ce mois-ci, un point sur la PLAVA. C'était prévu comme ça. Ils sont arrivés en octobre, et donc les six mois, c'est bientôt.

M. ARNAUD, Direction : On est en train de préparer la note. Elle n'était pas prête. Avec les congés scolaires, on a un CSE qui est très tôt et elle n'était pas complètement finalisée, mais on a commencé sa rédaction, donc on sera en mesure, je pense, de l'inscrire au prochain CSE.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Entre-temps, leur CDD va se terminer, donc comment allez-vous faire ?

M. ARNAUD, Direction : En anticipant un petit peu, on va être sur une prolongation de l'expérimentation. L'expérimentation ne s'arrête pas. On vous présentera les éléments détaillés plutôt...

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Mais les agents qui sont en fin de CDD ?

M. ARNAUD, Direction : En fait, on était sur des CDD de surcroît, donc ils vont s'arrêter.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Vous ne les gardez pas ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Ils sont en capacité de pouvoir candidater sur des offres CDI qu'on a par ailleurs. Après, ce sera le sujet du bilan d'étapes que nous ferons sur la prochaine AP, que de vous donner un petit peu ce qu'on en tire comme conclusion et ce qu'on n'est pas en capacité de tirer comme conclusion à ce stade.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Quand est-ce qu'on pourra donner un avis sur ce sujet, si c'est une prolongation de l'expérimentation ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On vous le dira. Madame DOUIS ?

Mme DOUIS, CFTC : Rien à voir avec la PLAVA. Je voulais savoir, le forfait télétravail, c'est de quelle période à quelle période, pour les personnes qui sont au forfait ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Oui, c'est du 1^{er} septembre au 31 août.

Mme DOUIS, CFTC : Merci.

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

Mme HAMMOU, CGT-FO : Nous voudrions la réponse par rapport aux dates de l'intéressement.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je reviens vers vous. Je ne les ai pas là, mais sur les envois des courriers, on vous refait un mail pour vous donner les infos.

Merci. Bon appétit à tous et bonne fin de journée. Au revoir.

La séance est levée à 13 heures.