

CSE DE LA CPAM VAL-DE-MARNE
ASSEMBLÉE PLÉNIÈRE ORDINAIRE DU 16 OCTOBRE 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 LECONTE Stéphanie (remplace Mme DUMARCAY Virginie)

CFTC : M. SEREMES Dominique, Mme LEBERNADY Fina, Mme MAXI-DOUIS Delphine, M. MACIEL Carlos, M. ROUCHAUD Florent

CGT-FO : Mme FRAIOUI Samia, Mme SELLAMI Aïcha (RS), M. ALLIGIER Sébastien, Mme HAMMOU Nadia (remplace Mme HAMMOU Leilla), Mme SKOLUDEK Élisabeth

Excusés :

CFDT : Mme DUMARCAY Virginie, Mme LAHLOU Nesrine, Mme MAMAN Muriel (Représentante syndicale)

CFTC : M. BOURGEOIS Marc, Mme GUELAI Christelle (représentante syndicale), Mme DOUIS Julie

CGT-FO : Mme HAMMOU Leilla, Mme IAAICH Halima, M. MARQUES Edmond, Mme OUCHENE Dalila, M. GIAMBAGGI Antoine

Déroulement : La séance s'est déroulée en présentiel de 14h00 à 16h40.

Points présentés par :

- **Point 1** : **Approbation des procès-verbaux des assemblées plénières des 24 juillet, 28 août et 5 septembre 2025**
- **Point 2** : **Modalités de mise en œuvre de l'entraide régionale sur les activités médicales - AVIS**

Présentation par Sébastien ARNAUD

- **Point 3** : **Plan d'actions en faveur de l'égalité Femmes/Hommes - AVIS**

Présentation par Alice DUCHER

- **Point 4** : **Bilan d'expérimentation et projet d'évolution de la Plateforme Locale Aller Vers Assurés (PLAVA) - AVIS**

Présenté par Laetitia BOUSSEMARY

- **Point 5** : **Projet national d'harmonisation des horaires d'ouverture de l'offre téléphonique 3646 - AVIS**

Présentation par Laetitia BOUSSEMARY

- **Point 6** : **Nouvelle stratégie de service nationale - INFORMATION.**

- Présentation par Sébastien ARNAUD

- **Point 7** : **Bilan des stages de juillet à septembre 2025 - INFORMATION**

- **Point 8** : **Suivi mensuel d'activité des pôles - INFORMATION**

- **Point 9** : **Informations des Président et Secrétaire**

SOMMAIRE

Point 1 : Approbation des procès-verbaux des assemblées plénières des 24 juillet, 28 août et 5 septembre 2025	4
Point 2 : Modalités de mise en œuvre de l'entraide régionale sur les activités médicales - AVIS	5
Point 3 : Plan d'actions en faveur de l'égalité Femmes/Hommes - AVIS	9
Point 4 : Bilan d'expérimentation et projet d'évolution de la Plateforme Locale Aller Vers Assurés (PLAVA) - AVIS	12
Point 5 : Projet national d'harmonisation des horaires d'ouverture de l'offre téléphonique 3646 - AVIS	17
Point 6 : Nouvelle stratégie de service nationale - INFORMATION	23
Point 7 : Bilan des stages de juillet à septembre 2025 - INFORMATION	31
Point 8 : Suivi mensuel d'activité des pôles - INFORMATION	31
Point 9 : Informations des Président et Secrétaire	31

La séance est ouverte à 14 heures 00.

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

M. ARNAUD, Direction : Et Sébastien ARNAUD.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Fabienne PERRIOT LE-FUR pour la CFDT. J'excuse Madame DUMARCAY, Madame LAHLOU et Madame MAMAN qui va être officiellement remplacée par Madame Séverine PASTRE puisque Madame MAMAN part à la retraite sous peu.

Mme LECONTE, CFDT : Stéphanie LECONTE, suppléante, remplace Virginie DUMARCAY titulaire CFDT.

M. SEREMES, CFTC : Pour la CFTC, Dominique SEREMES. J'excuse Madame Julie DOUIS, Monsieur Marc BOURGEOIS et notre représentante syndicale Madame Christelle GUELAI.

Mme LEBERNADY, CFTC : Fina LEBERNADY, élue CFTC.

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

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

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

Mme SELLAMI, FO : Aïcha SELLAMI, représentante syndicale pour FO.

Mme HAMMOU, FO : Bonjour. HAMMOU Nadia, élue FO en remplacement de Madame HAMMOU Leilla.

M. ALLIGIER, FO : Bonjour. Sébastien ALLIGIER, FO.

Mme FRAIOUI, FO : Élu titulaire FO, FRAIOUI Samia.

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

Point 1 : Approbation des procès-verbaux des assemblées plénières des 24 juillet, 28 août et 5 septembre 2025

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci. Je vous propose de passer au premier point de l'ordre du jour. Nous avons l'approbation de trois procès-verbaux, celui du 24 juillet. Est-ce qu'il y a des corrections, commentaires ? Non. Il est réputé approuvé à l'unanimité.

Celui du 28 août, des corrections apportées, des commentaires ? Non. Approuvé à l'unanimité.

Celui du 5 septembre, des corrections, des commentaires ? Non. Approuvé à l'unanimité.

Madame SKOLUDEK.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Pour rappel, celui du 5 septembre, il ne faut pas qu'il soit diffusé sur Intranet.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Tout à fait. C'est une assemblée plénière extraordinaire, il ne sera pas diffusé sur Intranet.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Madame PERRIOT-LE FUR.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Je suis en train de penser que j'avais été sollicitée parce qu'une partie de mes interventions était inaudible. Malheureusement, je n'ai pas pu très clairement redire. Affaire classée, je ne me souviens pas trois mois après.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On s'assure dans la relecture, indépendamment des mots, que le propos soit compréhensible et fidèle au contenu des échanges. Je vous remercie.

Point 2 : Modalités de mise en œuvre de l'entraide régionale sur les activités médicales - AVIS

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de passer au deuxième point à l'ordre du jour qui concerne les modalités de mise en œuvre de l'entraide régionale sur les activités médicales.

M. ARNAUD, Direction : Cela fait suite à un point qui vous avait déjà été présenté. Quand on a présenté les conséquences sociales du projet de transformation, cette notion et une annexe avaient été présentées sur le principe d'entraide. Il s'agit de présenter la mise en œuvre opérationnelle de ce dossier et les conséquences, notamment individuelles. On rappelle, dans cette petite note succincte, qu'il y a plusieurs niveaux d'entraide, des entrades pérennes validées par l'ensemble des directeurs, des entrades ponctuelles décidées par la DCGDR sur demande des différents départements. Ces deux types d'entraide donnent lieu à des conventions qui vont être signées par le directeur général et l'ensemble des directeurs généraux de toutes les caisses pour adhérer à ces dispositions qui ne font que reproduire l'organisation qui était déjà existante sous l'empire du DRSM.

On souhaitait vous consulter sur le sujet, non pas sur ce principe parce qu'il faisait déjà partie de la transformation, mais plutôt sur les conséquences individuelles puisque cela signifie deux choses. Pour chacun des salariés concernés par ces dispositifs, quand ils sont dans une entraide de plus longue durée, on doit signer une convention de mise à disposition, dont vous avez l'annexe, et un avenant au contrat de travail pour permettre la mise à disposition et permettre de travailler pour le compte du régional sur une partie de leur temps.

Par exemple, sur cette période, un chirurgien-dentiste de la Direction médicale est concerné par une entraide pérenne sur la partie recours contre tiers à hauteur de 0,16 % ETP, 0,16 % de son temps.

Voilà pour ce dossier. Je ne sais pas si cela suscite des interrogations.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Madame SKOLUDEK.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : En haut de la page 2, au niveau du schéma d'entraide, est-ce que c'est celui qui existait avant l'absorption ou est-ce qu'il a évolué depuis le 1^{er} octobre ? Si

ce schéma évolue, est-ce que le CSE en sera informé ? Idem, si d'autres agents participent à l'entraide, est-ce qu'on sera informé ? Y a-t-il des compensations financières pour les caisses qui aident ? L'annexe 1 n'est pas datée, alors que l'annexe 2 prend effet au 1^{er} octobre. Pourquoi l'une et pas l'autre ? Pourquoi la convention en annexe numéro 2 entre en vigueur dès le 1^{er} octobre, mais n'est présentée en réunion plénière que le 16 octobre ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci. Madame PERRIOT-LE FUR, puis Madame LEBERNADY et Monsieur ROUCHAUD.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : La difficulté de ces mises à disposition, c'est le côté financier. Il n'y a pas que le côté financier entraide en tant qu'entreprise, il y a aussi le côté financier de chacun. On a un article de la CCN Praticien Conseil, que l'on va être amené à connaître par cœur maintenant, qui prévoit que pour toutes ces mises à disposition, quel que soit le niveau, il y a une petite rétribution chaque mois à hauteur de 25 points maximum par mois. Nous souhaiterions que ce soit acté dans ce type de document pour qu'il n'y ait pas de problème de rémunération, que soit acté, de façon claire et nette, ce à quoi peut prétendre le praticien conseil mis à disposition. Merci.

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

Mme LEBERNADY, CFTC : Il y a des questions qui ont déjà été posées. Je voulais savoir, j'appelle cela la double signature au niveau des avenants, pourquoi il y en a une avec vous et une au niveau du salarié ? Est-ce que le salarié va recevoir une compensation financière ? Au bas de la page 2, il est marqué « au 1^{er} octobre 2025 ». Il a commencé ou est-ce que c'est décalé ? En haut, on parle de convention entre les organismes. Je voulais faire la remarque d'une logique de mutualisation. On fait un petit peu attention à tout ce qui est mutualisation.

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

M. ROUCHAUD, CFTC : Pour les agents concernés par cette entraide, est-ce qu'ils seront amenés à se déplacer physiquement vers la caisse aidante ou est-ce qu'ils resteront sur place dans leur organisme d'origine ? C'est une mobilité physique ou pas ? Merci.

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

M. ARNAUD, Direction : Sur le schéma d'entraide, je n'ai pas fait la comparaison. Il est possible qu'il ait été adapté à la marge, mais les grandes lignes sont quasiment les mêmes.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Les grandes lignes sont identiques, en revanche, comme les départs et arrivées de personnes fluctuent dans le temps, les ajustements, on parle de 0,16 ETP, ce sont des petits pourcentages d'activités, ce ne sont pas des personnes à temps plein à disposition d'un organisme. Ces petits pourcentages sont réactualisés en fonction des embauches ou des départs dans les secteurs. À l'occasion du projet d'intégration du service médical, ils ont rebalayé les ressources qui existaient dans les différents échelons locaux et ils ont proposé cette clé de répartition. Il n'y a pas de nouveauté sur les périmètres de l'activité. Cela fait écho à une autre question. En revanche, c'est un schéma susceptible d'évoluer en modulation en quote-part d'activité en fonction des besoins ou des capacités de telle caisse à faire face à sa charge de travail.

L'idée de la consultation, c'est de vous présenter cette économie générale de l'entraide avec la distinction qu'a rappelée Sébastien en introduction, entre des formes d'entraide pérenne et des entraides plus ponctuelles. En revanche, on n'envisage pas, à chaque fois qu'il y aura 0,02

d'évolution, de repasser en CSE, je ne pense pas que cela relève en termes de finesse de détail d'un suivi pointu par l'instance. On est sur le principe général de cette entraide. S'il devait y avoir des changements fondamentaux dans cette épure avec une fin d'entraide, on vous en informera, mais on ne va pas s'amuser à le mettre à jour tous les mois.

M. ARNAUD, Direction : Sur chacune des mises à jour, à chaque fois qu'il y aura une convention de mise à disposition, on ne le fait pas pour les autres salariés de la caisse. Sachez que cela existe, on l'encadrera toujours d'une convention de mise à disposition, mais on ne passera pas les cas individuels de mise à disposition en CSE. Cela nous paraît disproportionné et ne pas correspondre au principe d'entraide qui sera mis en œuvre.

Sur la question des compensations financières, c'est un point sur lequel nous n'avons pas été alertés, la dimension rétribution. Une chose est certaine, la convention des praticiens conseils continue à s'adapter entièrement. Si c'est prévu par la convention, nous appliquerons la convention. Pour autant, on va prendre ce point d'alerte. Merci d'ailleurs pour l'alerte. Si c'est préexistant, on ne change rien dans les modifications. S'ils étaient déjà rétribués pour ces mises à disposition, on maintiendra selon les mêmes conditions puisqu'il n'y a pas de changement.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Madame PERRIOT-LE FUR.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFTD : J'alerte parce que c'était une problématique récurrente avec la CNAM. On espère que ça va se calmer et que chacun sera rétribué avec ce qui est prévu dans la CCN.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je confirme, ce n'est pas un point qui a été évoqué à l'occasion des échanges régionaux ou des éléments nationaux qui nous ont été donnés. On s'inscrit, comme sur les autres plans, dans la continuité de ce qui se faisait. On tâchera de se renseigner sur ce point. Il n'y a pas d'éléments de rupture ou de changement majeur à attendre dans ce nouveau schéma d'entraide par rapport à ce qui se pratiquait auparavant. J'imagine qu'il y avait un certain nombre de conditions, elles étaient remplies ou pas. J'avoue qu'on n'avait pas ce point en alerte. Merci pour votre question.

M. ARNAUD, Direction : On ne peut pas vous confirmer aujourd'hui, ni affirmer la compensation financière. On va l'étudier et on fera tout ce qui légalement relève de la caisse. L'idée est d'assurer une continuité par rapport à ce qui existait.

Pourquoi présenter aujourd'hui le dossier ? Parce qu'on a été alerté sur le sujet assez tard. Pour tout vous dire, on a nous-mêmes produit cette note. D'habitude, sur la transformation, beaucoup de choses étaient produites par le national. Ce n'est pas le cas, on l'a produit par nous-mêmes. Pour autant, il n'y a pas eu de mise en œuvre depuis. Les conventions d'entraide ont bien pris effet, entraide ponctuelle et pérenne, au 1^{er} octobre. Par contre, la salariée ne peut pas exercer pour l'instant tant qu'on n'a pas eu cette consultation et tant qu'on ne lui a pas fait signer sa nouvelle convention de mise à disposition et son avenant. La salariée en question faisait déjà cela pour le compte du DRSM. Le DRSM ayant disparu, il faut qu'on réactualise la convention avec la CPAM du Val-de-Marne. Dans l'intervalle, elle n'a pas contribué aux travaux régionaux dans l'attente qu'on mette en place le nouveau cadre réglementaire permettant le détachement.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Ce n'est pas une activité linéaire. Ce n'est pas tout le temps, c'est 0,16, et ce n'est pas tout le temps pareil. C'est en fonction des dossiers et des besoins. 0,16, c'est une moyenne sur le temps. Il n'y a pas eu de problème sur les dossiers en latence du fait de cette attente de consultation.

M. ARNAUD, Direction : On avait deux dernières questions. Le principe de la double signature parce que ça engage à la fois l'employeur, c'est une ressource mise à disposition par l'employeur pour le compte du régional, c'est la justification de la convention de mise à disposition, et il faut que le salarié soit d'accord. C'est pour cela qu'il y a un avenant au contrat de travail. On a une convention chapeau qui prévoit le principe d'entraide. Ensuite, dans l'application, on a bien une convention de mise à disposition entre les organismes et l'avenant au contrat de travail.

Il y avait une question qui portait sur les logiques de mutualisation. C'est indispensable au fonctionnement des directions médicales et du service médical. On n'a pas, dans tous les départements, toutes les compétences pour traiter les missions du service médical. On ne serait pas en capacité nous-mêmes de gérer le grand appareillage, de gérer la commission médicale de recours amiable. On n'a pas suffisamment de ressources. On est tenu d'avoir un fonctionnement collectif sur ces sujets, notamment sur des sujets de niche, pour permettre une continuité d'activité. C'est ce qui avait été défini dans chaque région. Le projet de transformation n'a pas vocation à couper ces solidarités qui pouvaient exister entre caisses et qui induisent un fonctionnement collectif sur ces sujets. Elle n'a ni augmenté, ni réduit l'entraide. Elle a prolongé ce qui existait. Avant, tout était géré par le DRSM. Maintenant, ce sera la DCGDR. Chaque département, selon ses ressources humaines et ses compétences, sera sollicité pour les entraides.

Madame PERRIOT-LE FUR.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFTD : *A priori*, les activités étaient ciblées sur deux types d'activités particulièrement. L'entraide pourra se faire sur n'importe quel type d'activité. C'était surtout le dentaire, avec une *task force* et le CEPRA. Apparemment, c'était que sur ces deux activités et ce n'était pas ouvert à autre chose.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est le schéma en haut de la note. C'était déjà le même schéma d'entraide, globalement. Je n'ai pas fait un contrôle entre l'auparavant et maintenant, sachant qu'il y a eu pas mal de mouvements de praticiens conseils pendant cette période. Du coup, les équilibres ont pu varier sur certaines thématiques, mais on n'a pas changé le principe. Par exemple, le RCT, c'était la même personne qui le faisait. Elle le faisait déjà et elle continuera à le faire. On est bien sur ces activités-là. CEPRA, c'est le contrôle des prestations, c'est large, et CMRA, C2RMP, ce sont des activités plus faibles. Le CEPRA, ce sont des activités volumineuses. Par contre, les autres, on rentre sur des micro-activités de niche avec de très faibles taux de contribution et des besoins d'expertise sur des aspects de procédures et éventuellement des aspects de compétences médicales qui ne sont pas éclatables sur plusieurs personnes au sein de différents organismes. Sur la partie CEPRA, on est plutôt dans l'équilibre transitoire, charges ressources, etc. Sur les autres, on est plutôt sur des appels à des compétences de niche en matière de maîtrise des procédures et de compétences médicales.

M. ARNAUD, Direction : Vous avez les 7 champs qui sont dans l'entraide pérenne, qui sont du détachement. Notre salariée va travailler sur cette entraide pérenne à hauteur de 0,16. En revanche, il y a le dispositif d'entraide ponctuelle, des attributions arbitrées toutes les semaines en fonction des besoins. Je vous donne un exemple. Selon les années, les contrôles T2A qui sont réalisés en établissement, qui sont des contrôles médicaux, vont porter sur un département ou sur l'autre. Par exemple, cette année, il n'y a pas d'établissement ciblé dans le 94, mais il peut y en avoir dans le 78 ou dans le 92. Dans ces cas-là, de l'entraide ponctuelle se met en

place entre les organismes pour que les praticiens potentiellement du 94 viennent aider ceux du 92 qui, cette année, sont concernés par le contrôle T2A d'établissement du département et, inversement, l'année prochaine, ils viendront nous aider quand ce seront les établissements du 94. Il y a l'entraide pérenne et en fonction du programme de travail, des fraudes, des charges de travail ponctuelles dans certains départements, vient s'ajouter une deuxième couche qui est l'entraide ponctuelle, un champ qui n'est pas prédéfini et qui peut porter sur toutes les activités du service médical.

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

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Pour la CFDT, ce sera une abstention compte tenu des remontées des praticiens conseils adhérents à notre syndicat.

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

M. SEREMES, CFTC : La CFTC donne un avis favorable.

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

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Pour Force Ouvrière, ce sera un avis défavorable, il s'agit d'une énième mutualisation.

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

Point 3 : Plan d'actions en faveur de l'égalité Femmes/Hommes - AVIS

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de passer au troisième point de l'ordre du jour, le plan d'actions en faveur de l'égalité femmes-hommes. Nous allons accueillir Alice DUCHER.

Mme DUCHER, Direction : C'est un document unilatéral de l'employeur qui fait suite à l'échec des négociations qui ont été engagées en cours d'année sur la thématique de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes et la qualité de vie au travail. Sur ce champ spécifique de l'égalité professionnelle, lorsque l'employeur et les organisations syndicales ne parviennent pas à arriver à un accord majoritaire, l'employeur doit quand même prendre des mesures pour assurer l'égalité entre les femmes et les hommes et pour progresser, toujours dans la même dynamique de progression par rapport à un constat, à un bilan qu'on a pu faire.

On n'est pas sur la même temporalité qu'un accord puisque l'accord qui a été proposé à signature était un accord d'une durée de trois ans et il avait été la résultante des réunions de négociation et des échanges qui avaient déjà été engagés l'année précédente. Là, on est sur quelque chose que l'on estime réalisable sur une période de quelques mois avant d'entamer une troisième négociation sur la thématique de l'égalité professionnelle et de la qualité de vie au travail. Voilà le contexte.

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

M. ROUCHAUD, CFTC : À ce propos, par rapport au dernier rapport égalité hommes-femmes présenté aux élus chaque année lors du bilan social, il n'y a pas de discrimination entre les hommes et les femmes. L'égalité salariale entre les hommes et les femmes est correcte, on n'est pas dans des inégalités criantes. À vouloir tout le temps progresser, parce que vous dites que vous voulez aller au-delà de 99 %, est-ce que vous n'avez pas peur de basculer vers de la discrimination positive, ce qui serait très dommageable et aurait un très mauvais effet vis-à-vis des salariés ? Comment vous l'articulez par rapport à l'égalité hommes-femmes et la discrimination positive qui n'a pas de sens, puisqu'on va privilégier un tel pour son sexe plutôt que pour ses compétences, ce qui est un non-sens ? Comment vous allez articuler cela ?

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

Mme DUCHER, Direction : Le cadre juridique est le suivant. Ce qui nous est imposé sur le plan réglementaire est de nous fixer des objectifs de progression. Il est vrai que si nous étions à 70/100 d'index égalité professionnelle nous aurions une plus grande marge de progression. Ce n'est pas le cas. Il est vrai que cela fait bizarre de dire qu'on doit faire plus que 99 %. Je n'ose pas imaginer si un jour, on était à 100 parce que notre obligation réglementaire serait encore de progresser. C'est pour cela que vous pouvez le trouver bizarre, je reconnais, moi aussi, mais l'obligation est de rechercher le progrès.

Il nous est demandé de prendre des mesures pour assurer l'égalité professionnelle. Ce n'est pas pour assurer la discrimination des femmes par rapport aux hommes, c'est pour assurer l'égalité professionnelle et l'égalité des chances dans les déroulements de carrières et dans les développements des rémunérations. C'est l'égalité des chances, ce n'est pas la discrimination. D'ailleurs, dans notre plan d'action, ni dans aucune des mesures proposées dans l'accord qui n'a été signé que par une organisation syndicale, il n'y avait pas de mesures discriminatoires puisque c'est illégal. On ne doit pas mettre de mesures discriminatoires.

Ce qu'on essaie de faire par ces accords et par les actions qu'on porte ici unilatéralement, c'est presque de corriger des historiques, de corriger des préjugés de société, essayer de corriger les choses qui ne sont pas inhérentes aux compétences, mais qui sont autour et qui vont influencer défavorablement, peut-être, les développements de carrières des femmes, des femmes qui sont plus souvent à temps partiel, des femmes qui sont socialement jugées parfois moins aptes à diriger parce qu'elles sont trop gentilles. Il y a des contre-exemples, je ne dis pas le contraire. Nos actions ont pour objectif d'essayer de corriger ce qui est en dehors de la question de la compétence.

Je ne sais pas si j'ai bien répondu à votre question.

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

Mme FRAIOUI, CGT-FO : C'est une petite question que Monsieur GIAMBIAGGI m'a confiée. Il m'a dit : *« je ne suis pas là, mais je vais être là quand même »*. Il n'y a qu'une seule question, je vous rassure, ça va aller vite. *« Il est indiqué que le PV de désaccord sur la négociation égalité hommes-femmes et la QVCT a été signé, mais par qui ? »*.

Mme DUCHER, Direction : C'est vrai que c'est une bonne question, parce que non content de ne pas signer les accords, en plus, une organisation syndicale à ma droite ne signe pas non plus les PV de désaccord. Le PV de désaccord a été signé par le DG et par une organisation syndicale à ma gauche, qui est la CFTC, qui n'était pas d'accord avec l'accord puisqu'elle ne

l'a pas signé. Vous ne l'avez pas signé. Il n'est pas venu. Le PV de désaccord, ce n'est pas comme un accord, il n'a pas besoin d'être majoritairement signé par définition. On est d'accord qu'on n'est pas d'accord. La CFDT n'était pas d'accord avec le PV de désaccord. Entre ceux qui signent les accords, qui ne signent pas les accords, qui signent les PV de désaccord, on a tout signé, que les choses soient claires. À la différence de l'accord, ce n'est pas quelque chose qui entre en vigueur. Ce n'est pas grave qu'il n'y ait pas eu recueil de signatures majoritaires.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Monsieur ROUCHAUD.

M. ROUCHAUD, CFTC : Par rapport à ce que vous avez dit, Madame DUCHER, très bien, j'entends vos propos. Il se trouve que lors d'un événement particulier, vous privilégiez les femmes, je pense aux deux heures de la fête des Mères. Est-ce que vous allez élargir cette mesure aux hommes, par exemple ?

Mme DUCHER, Direction : C'est un thème de négociation sur l'égalité entre les hommes et les femmes qu'on ne va pas traiter ici. Je rappelle que la fête des Mères n'est pas organisée par la Direction. Comme je vous l'ai dit, c'est un sujet qui est dans le thème de la négociation sur l'égalité professionnelle. Ça n'a été amené par personne, sauf erreur de ma part, dans les revendications. Dans le cadre de la négociation. C'était l'année dernière.

Mme LEBERNADY, CFTC : Non. Relisez bien les comptes rendus. À la dernière réunion, on a abordé le sujet.

Mme DUCHER, Direction : Au temps pour moi, j'ai pu oublier que c'était dans le PV.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Comme nous allons être amenés à renégocier l'année prochaine, l'élément a été remonté tardivement dans le cadre de la négociation, mais nous ne manquerons pas de l'inclure. Nous en avons pris bonne note, Monsieur ROUCHAUD, pour répondre à votre question. C'était d'ailleurs un sujet sur lequel on avait déjà été amené à échanger lors de la précédente négociation. On se voit trop souvent sur ces thèmes, on ne sait plus quelle année et quel accord. Nous partageons ce constat sur la difficulté que cela fait naître. Il faut qu'on puisse envisager les solutions que nous pouvons apporter à ce constat, sachant que nous avons nous-mêmes des cadres à respecter et des limites dans ce que nous pouvons considérer comme options pour prendre la suite.

Est-ce qu'il y avait d'autres questions ? On passe au recueil des avis. Pour la CFDT.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Je vais me permettre de faire quelques petites remarques. Si aujourd'hui, les femmes se sentent moins discriminées, c'est grâce à ce type de démarche. Sinon, on sera encore dans les années 50 avec des femmes secrétaires et des hommes chefs. Il faut prendre la mesure de ce qu'on peut dire sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. Des choses ont été constatées dans le bilan hommes-femmes, on en a fait état. On ne peut pas dire que tout est super à la caisse. Il ne s'agit pas d'accuser, il s'agit de maintenir un système qui fait qu'aucune femme ne se sente discriminée par le simple fait qu'elle est une femme.

Il est toutefois dommage que certaines mesures négociées visant notamment à soutenir les femmes subissant des violences intrafamiliales – pour rappel, cela concerne plus de 80 % des femmes – ne puissent pas voir le jour, alors même que la CNAM, dans la dernière page de son document sur la nouvelle stratégie nationale, fait référence à une action des agences d'assurance

maladie engagées contre la violence faite aux femmes et le harcèlement de rue. Visiblement, au sein de la caisse, nous sommes à l'écart de tout.

La CFDT regrette que l'accord n'ait pas été signé valablement car il était aussi question de l'augmentation de la charge de travail des managers, donc de celle de nombreuses femmes qui peuvent générer des difficultés impactant leur vie personnelle. Car on le sait, ce sont les femmes qui, en grande majorité, assument les tâches ménagères et l'éducation des enfants. Néanmoins, la CFDT ne peut qu'émettre un avis favorable sur le peu qui sera mis en place. Il s'agit de veiller à ce que l'égalité reste une véritable égalité. Ce sera un vote favorable.

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

M. ROUCHAUD, CFTC : La CFTC a toujours milité et œuvré pour réduire les inégalités entre les hommes et les femmes. Aujourd'hui, l'index de l'égalité professionnelle dans l'entreprise est de 99 %, ce qui est très bien. Continuez à progresser, tendrait à aller vers de la discrimination positive, c'est un vote défavorable.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Très bien. Pour FO ?

Mme FRAIOUI, CGT-FO : Pour FO, ce sera aussi un avis défavorable.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous avons un avis défavorable à la majorité. Je vous remercie.

Point 4 : Bilan d'expérimentation et projet d'évolution de la Plateforme Locale Aller Vers Assurés (PLAVA) - AVIS

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous passons au point suivant concernant le bilan de l'expérimentation et le projet d'évolution de la PLAVA. Nous accueillons Laetitia BOUSSEMART pour ce quatrième point à l'ordre du jour.

Mme BOUSSEMART : Bonjour à toutes et tous. Je vous propose que l'on commence par le bilan d'expérimentation et le projet d'évolution de la PLAVA, la Plateforme Locale Aller Vers Assurés. C'est ma deuxième fois. La première fois, c'était en mai dernier pour vous présenter le bilan semestriel de la PLAVA. On est sur un bilan complet annuel.

Pour rappel, on a lancé cette expérimentation de PLAVA qui avait des activités similaires aux plateformes nationales et nous avons souhaité renforcer nos campagnes Aller Vers, notamment sur les dépistages organisés des cancers. 6 CDD ont intégré la plateforme au départ. Depuis le 22 août dernier, ils ne sont plus que 4 CDD. Ils ont pris pour activité les campagnes de dépistage organisées des cancers, avec plus de 23 500 assurés Val-de-Marnais contactés. Ils ont également fait des opérations ciblées d'appels sortant sur la vaccination HPV. Cet été, ils ont également fait des travaux préparatoires au rejet des CERFA sécurisés. Ils ont commencé à contacter les professionnels de santé qui n'utilisent pas encore le CERFA sécurisé pour savoir s'ils avaient été livrés.

Au bout de 11 mois de mise en œuvre, cette activité PLAVA a démontré son succès dans l'accompagnement des usagers. Nous avons cette volonté de pérenniser cette action en intégrant la mission d'appel sortant et d'accompagnement au sein de la MISAS, secteur qui, pour partie,

procède également à des campagnes d'appel sortant et qui est au cœur de notre stratégie d'aller vers les assurés qui en ont le plus besoin.

Nous souhaitons que la MISAS intègre désormais, dans son périmètre d'activité, ce renfort d'activité sur les campagnes d'appel sortant avec la création de trois postes de conseillers MISAS en CDI pour accompagner ce renforcement de l'activité, ce qui veut dire que le service MISAS passerait de 9 à 12 agents. Il y aura une formation progressive de ces nouveaux collègues conseillers MISAS puisqu'ils seraient dans un premier temps formés à la relation usagers, puis au fur et à mesure, ils seraient accompagnés sur les autres activités de la MISAS, en allant sur les contacts d'accompagnement individuel, mais également sur la participation aux événements hors les murs que l'on peut mettre en place. Il y a de plus en plus d'événements au sein desquels les conseillers MISAS sont présents avec une réelle plus-value de leur présence, en plus des équipes de la prévention.

Il n'y a pas de travaux à date en termes d'aménagement de l'espace avec l'arrivée des 3 nouveaux CDI. En termes de calendrier, les 4 CDD de la PLAVA terminent leur contrat le 21 novembre et on espère recruter les 3 nouveaux conseillers MISAS début décembre.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Avez-vous des questions ? Madame HAMMOU.

Mme HAMMOU, FO : Concernant les trois personnes en CDI que vous recruterez début décembre, est-ce que vous ferez appel aux personnes qui ont terminé leur CDD et qui ont donné satisfaction pour éviter de former de nouvelles personnes à cette activité ?

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

M. ROUCHAUD, CFTC : Il se trouve que des agents de la prévention faisaient des appels sortant de prévention pour des campagnes de prévention contre le cancer, différents cancers et différentes maladies relevant de l'ALD. Comme cette absorption par la MISAS de ce plateau Aller vers et qu'ils vont faire des appels de prévention, est-ce que les agents de la prévention vont continuer à faire ce genre d'appel parce que cela faisait partie de leur activité ? Quid des agents de la prévention ?

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

Mme SELLAMI, FO : J'ai une question sur la rémunération. Comme ce sont des agents qui font des appels sortants et qui vont vers les assurés, est-ce qu'il y aurait possibilité qu'ils aient une prime de téléphone, qu'ils n'ont pas jusqu'à présent ?

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

Mme LEBERNADY, CFTC : Quand les personnes rentrent à la MISAS, elles ne font que des appels. Quand elles passent au niveau 4, elles mixent les appels et d'autres activités, c'est la différence entre le niveau 3 et le niveau 4. Est-ce qu'il y a possibilité d'évoluer au niveau 5 ? Vous parlez de trois nouvelles personnes qui vont intégrer le service MISAS. On parle des gens qui sont à la PLAVA de ce groupe, mais il y a aussi des personnes qui étaient dans d'autres groupes. Est-ce que ces personnes qui, pour certaines, sont aussi compétentes, seront rappelées ? Des souhaits ont peut-être été dits au moment du départ. Est-ce que vous allez les reprendre au niveau du recrutement ? Ces trois personnes prises en CDI, ce sont trois nouvelles personnes ou des personnes qui vont intégrer la MISAS avant ? Vous les comptez dedans ou pas ? J'ai du mal à comprendre ce chiffre. Si vous pouvez me donner des informations, merci.

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

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Si j'ai bien compris, la MISAS sera composée de 12 agents, dont le manager. Or, sur le plan actuel du service MISAS, il y a 11 places. Que se passe-t-il s'il y a 12 agents en même temps sur site ? Pour rebondir sur la question de Madame SELLAMI sur la prime téléphonique, la Direction avait confirmé que les agents de la PLAVA toucheraient la prime de permanence téléphonique. Force Ouvrière revendique que cette prime soit aussi attribuée aux agents de la MISAS.

Une remarque, pour rappel, auparavant, le poste de conseiller accompagnement santé était niveau 4. Suite à la classification, il a été déclassé de niveau 3 à niveau 4B.

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

M. SEREMES, CFTC : Page 2, vous parlez de deux départs qui ne sont pas remplacés. On veut savoir pourquoi. Est-ce que la charge a diminué ? Quel est le motif de ce non-remplacement ? Vous dites aussi que l'activité a pu connaître quelques difficultés organisationnelles. Quelles sont ces difficultés ? Ensuite, on note un très bon taux d'appel conclusif. Avez-vous des pistes de réflexion pour accroître la part des dépistages réalisés ? Merci.

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

Mme BOUSSEMART : Par rapport au recrutement, la cible est de 11 conseillers MISAS, dont trois recrutements qui n'ont pas encore été lancés et deux recrutements en cours. Ce sont les deux personnes qui n'ont pas encore été remplacées. Sur ces deux recrutements, il devrait y avoir un recrutement positif via un CDD de la PLAVA qui va basculer comme conseillère MISAS. On a encore un autre recrutement sur lequel on n'a pas encore de candidats. Ça fait quatre postes vacants. Dans notre objectif de créer trois nouveaux postes de conseillers MISAS, il y a une approche accompagnante de notre part auprès des CDD actuels de la PLAVA, considérant qu'ils sont déjà formés sur une partie du champ de l'activité. Pour autant, on sait d'ores et déjà que certains collègues en CDD ne sont pas intéressés parce qu'ils sont dans des parcours de reprise d'études ou parce qu'ils ont envie de faire autre chose. Une ou deux personnes pourraient être intéressées, mais on n'est pas encore certains de leur souhait.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Il leur appartiendra de candidater comme dans les autres situations.

Mme BOUSSEMART : Concernant l'activité d'appel sortant prise en charge aujourd'hui par l'équipe prévention sur les campagnes de dépistage, cette activité est maintenue. On renforce. Les campagnes de dépistage ont une saisonnalité. Même si on peut faire des campagnes de dépistage tout au long de l'année, la saisonnalité correspond aux actions de communication portées au niveau national et au niveau local. Il faut que l'on soit présent sur ces campagnes parce qu'on a un écho plus favorable auprès de la population concernée. Le fait de transférer l'activité de campagne d'appel sortant sur les dépistages à la MISAS, au-delà de la compétence des conseillers MISAS dans l'accompagnement des assurés, cela nous permet également de moduler nos ressources là où on sait qu'on aura le plus d'appels conclusifs. Les équipes de la prévention continueront à participer aux campagnes d'appel sortant, mais peut-être en modulant leur participation à des moments clés.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Ça continue bien à faire partie de l'emploi. Différents leviers sont activables. Ils sont amenés à utiliser ces différents leviers pour permettre le déroulement du programme annuel d'activité.

M. ARNAUD, Direction : Je vais répondre sur la partie prime de fonction. On a attribué la prime de fonction aux conseillers qui travaillaient à la PLAVA. Ils vont changer de référentiel emploi. Pour autant, l'activité sera assez similaire. Ils auront le bénéfice de la prime de fonction. En revanche, ça sera sur les journées de téléphone. Ce qui déclenche le bénéfice de la prime de fonction, c'est l'appel de masse organisé sur ces journées-là d'appel téléphonique. Quand ils seront positionnés plutôt sur des activités MISAS de back-office ou de préparation des dossiers, on essaiera de le faire sur des journées pleines, ça ne sera pas comptabilisé comme une journée de téléphone. Il faut 10 vacations pour avoir le bénéfice de la prime de fonction à taux plein. Il n'y aura pas de problème pour en bénéficier puisqu'ils feront plus de 10 jours dans le mois au téléphone. On regardera, en termes de planification, la nature de l'activité sur laquelle ils sont positionnés. Cela sera la même chose pour les niveaux 4 de la MISAS, mais avec une proportion moindre. La différence essentielle entre le niveau 3 et le niveau 4 de la MISAS est la quotité des activités d'accompagnement MISAS. Ils contribuaient à des campagnes d'appel de manière ponctuelle. Quand ils seront positionnés sur l'activité téléphonique en journée et sur les campagnes de masse, ils seront éligibles à la prime de fonction sur ces journées-là.

Mme BOUSSEMART : Cela répond à votre question sur la différence d'activité entre le niveau 3 et le niveau 4. Les événements, ce sera vraiment lorsqu'il seront en expertise sur l'entièreté du périmètre MISAS pour répondre aux besoins des usagers qu'ils vont rencontrer.

Les difficultés organisationnelles évoquées dans la note sont liées à la nécessité de piloter la PLAVA, c'était un plateau téléphonique, la difficulté de piloter ces flux en termes de supervision et de lancement de campagne par chaque personne en CDD. On a besoin d'avoir des compétences particulières en termes de pilotage des flux téléphoniques. Cela a pu, sur certaines campagnes, nous mettre un peu en difficulté.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Sur les 12 places, un certain nombre de recrutements sont en cours. L'expérience nous montre, malheureusement, qu'on n'arrive pas toujours à faire les recrutements prévus dans le timing prévu. Il est mentionné dans la note si nous devons arriver à recruter la totalité des personnes prévues, on envisagerait une organisation puisqu'on est sur une seule place manquante à ce jour. On envisagerait de basculer sur une organisation de type bureau dynamique dans le secteur en fonction de ce que le service exprimera comme besoin (équipements, bureau assis-debout). Il faut qu'on voie ces équipements avec eux. On les a dotés de bureaux avec acoustique renforcée de type PFS. Il ne faut pas que cela vienne en détriment de l'acoustique, au regard de l'activité téléphonique. Voilà la solution.

M. ARNAUD, Direction : En complément, même si on souhaite réunir tous les agents sur une journée, cela peut arriver, on a des possibilités de bureaux de débordement à côté. En appui, on a déjà des agents d'accueil qui viennent de temps en temps sur la partie MISAS et il y a des bureaux qui ne sont pas très loin non plus. En complément de l'organisation bureau dynamique, on peut aussi imaginer, sur certaines journées, que tout le service se réunisse. Il n'y a pas de problème.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : L'expérience le prouve, même quand on est en bureau dynamique, que tout le monde se réunit et qu'on a moins de bureaux que le nombre de personnes, on arrive à asseoir tout le monde quand on reste raisonnable. L'idée est de ne pas

changer l'implantation telle qu'elle est aujourd'hui. On a les bureaux. On assurera une rotation, sachant que cette salle est souvent très vide. On n'a pas de point d'alerte là-dessus.

Madame PERRIOT-LE FUR, une réaction ?

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : C'était ce que je voulais savoir. Il y a suffisamment de bureaux pour le nombre de personnels que vous avez aujourd'hui.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Il y en a trop. Excusez-moi, il y a plus de bureaux que de personnes pour être précis dans l'énonciation.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Si vous recrutez tout le monde, si vous arrivez à 11, il manque un bureau. Ça donnera lieu de fait à un système de partage de bureaux.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est un bureau sur l'ensemble du service potentiellement, si on arrive à recruter toutes les personnes que l'on a prévu de recruter.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Vous savez qu'on n'est pas très favorables à ce type d'organisation, même pour une personne. C'est dommage parce que c'est un dossier qui paraissait bien et qui finit mal.

Mme BOUSSEMART : Il y avait une question sur notre capacité à accroître la part des dépistages réalisés. Les actions d'appel sortant sont une des actions de promotion du dépistage. On prend rendez-vous pour les assurés pour certains dépistages. Je ne sais pas si vous avez vu le calendrier octobre rose, on a des actions, notamment à Mondor, on a proposé aux femmes qui venaient de faire leur mammographie en direct sans rendez-vous. Ça fonctionne bien. On est également en interaction avec des sages-femmes de PMI, c'est ce que l'on avait fait au mois de juin dernier, pour qu'elles puissent accomplir le frottis pour le dépistage du cancer du col de l'utérus. On essaie de trouver toutes les organisations. La CPAM de Paris a lancé une expérimentation avec certains laboratoires qui peuvent faire des frottis. On est en train de recenser si nous avons ce type de structure dans le Val-de-Marne pour guider des assurés vers ces laboratoires avec une logique de proximité extrêmement intéressante et qui pourrait répondre aux attentes des assurés.

M. ARNAUD, Direction : Le référentiel emploi de la MISAS tel qu'il a été présenté et recalé, est sur N3, N4A, N4B, pas d'évolution possible vers le N5. Ça fait trois niveaux possibles, surtout quand on est recruté N3. Pourquoi on n'a pas remplacé les deux départs de CDD ? Parce qu'on savait qu'on allait présenter un dossier au CSE pour aller vers une formule de CDI. Comme on passe sur des CDI, on ne pouvait pas garder un dimensionnement à six personnes. Ça faisait trop en termes de possibilités de recrutement, c'est aussi pour ça que l'on s'est calé sur trois. On n'a pas remplacé parce qu'on savait qu'on allait vers un autre type d'organisation.

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

Mme HAMMOU, CGT-FO : Monsieur SEREMES avait posé une question, quand on appelle les personnes pour les sensibiliser pour des dépistages, est-ce que vous avez un retour, est-ce qu'ils se sont fait dépister ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Ce sont plutôt les leviers complémentaires.

Mme HAMMOU, CGT-FO : J'avais mal compris sa question alors. Je veux savoir parce que c'est bien de faire plein d'appels, mais est-ce qu'après il y a un suivi ? Est-ce que les personnes vont effectuer ces dépistages ?

Mme BOUSSEMART : Pas toutes, mais oui. On a un suivi et là, vous allez me poser une colle parce que je n'ai pas les taux sous les yeux. On est en capacité de suivre, notamment le cancer dépistage du cancer du sein et du col de l'utérus, qui on a contacté et s'ils se sont réellement fait dépister. Nous sommes meilleurs que les plateformes nationales qui sont sur la même cible, parce qu'on arrive à mieux cibler, dans nos campagnes locales, les publics que l'on juge prioritaire en termes de précarité, en termes de suivi médecin traitant. On arrive à avoir des taux meilleurs.

Dans la note, vous avez une mesure d'impact. Sur les campagnes de dépistage, les mesures d'impact ne peuvent se faire que six mois après la campagne. Par exemple, sur le cancer colorectal, on a eu 2 023 tests réalisés, soit 44 % des accords conclusifs.

M. SEREMES, CFTC : Ceux qui n'auraient pas réalisé les tests, est-ce qu'ils sont relancés par le service ou qu'ils sont « laissés » ?

Mme BOUSSEMART : Ils sont relancés. Il faut faire attention à ne pas saturer et contacter un assuré 15 fois parce qu'on peut avoir un phénomène de rejet au bout d'un moment.

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

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Pour la CFDT, on constate qu'il y a des créations d'emplois, on n'est plus sur des CDD, c'est bien. Ce sera un vote favorable, mais attention tout de même que tout le monde travaille dans de bonnes conditions. Les bureaux partagés, c'est bien, mais c'est lié.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Pour la CFTC ?

Mme LEBERNADY, CFTC : Pour la CFTC, ce sera un avis pour qu'il y ait des recrutements, surtout en CDI. J'espère que les anciennes personnes seront rappelées.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Pour FO ?

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Pour force ouvrière, ce sera un avis favorable puisque vous avez indiqué qu'ils bénéficieront de la prime téléphonique.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est un avis favorable à l'unanimité. Merci.

Point 5 : Projet national d'harmonisation des horaires d'ouverture de l'offre téléphonique 3646 - AVIS

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous gardons Laetitia BOUSSEMART parmi nous pour le point suivant concernant le projet national d'harmonisation des horaires d'ouverture de l'offre téléphonique, sachant que nous vous l'avions annoncé avec un peu de teasing aux précédentes AP.

Mme BOUSSEMART : Je ne vais pas replacer le projet dans le cadre de la stratégie nationale relations de service puisqu'elle est évoquée après. Je rentre dans le projet local de mise en œuvre de la modification de l'amplitude horaire du plateau téléphonique 3646, à compter du 1^{er} janvier 2026. Ce passage de 16 h 30 à 17 h 00 a pour ambition d'offrir aux assurés un accueil homogène

dans l'ensemble des territoires, ce qui n'est pas le cas aujourd'hui. Nous avons conduit des travaux d'évaluation des flux que nous pourrions réceptionner cette dernière demi-heure pour envisager une organisation. Nous serions, je le mets au conditionnel, ce sont des analyses de projection à partir de données statistiques, sur une moyenne de 80 appels sur la dernière demi-heure, qui seront pris en charge par les équipes PFT et par les plateaux d'entraide de Chalon et de Tulle selon des modalités qui sont en cours de discussion. Ces deux plateaux seront présents sur la dernière demi-heure.

Nous envisageons la mise en place d'un deuxième planning de prise d'appel. Depuis 2016, il y a un unique planning qui couvre l'amplitude 8 h 30 à 16 h 30. Ce premier planning serait maintenu et nous créerons un second planning qui va couvrir l'amplitude 9 h 00 à 17 h 00. Ces deux plannings couvrant l'entièreté de la plage nous permettrons de maintenir l'organisation actuelle du temps de téléphonie.

Ces plannings seraient proposés sur un principe de rotation sur quatre semaines et seraient diffusés, l'objectif le moins contraignant, c'est 30 jours avant, et au plus tard, c'est 15 jours avant la période de référence, en mettant en avant des principes :

- Le volontariat. On peut avoir des personnes qui seraient intéressées de basculer sur l'horaire 9 h 00 à 17 h 00 pour des raisons personnelles.
- Positionner les personnes sur le second planning, finir à 17 h 00 en lien avec leur journée de télétravail, pour concilier au maximum les contraintes de la vie personnelle avec ce passage à 17 h 00.
- On recherche l'équité dans les rotations, que ce ne soient pas toujours les mêmes qui soient positionnées les mêmes jours sur le planning de 17 h 00.

On souhaite lancer le projet en mode collaboratif. Il y a déjà eu un premier atelier idéation qui s'est tenu le 2 octobre, avec des collègues volontaires pour travailler avec nous – je dis « nous », mais il n'y avait aucun manager présent dans cet atelier animé par la DRH – pour recueillir leur avis sur le passage à 17 h 00, quelles étaient leurs craintes et quels étaient les leviers d'organisation sur ces deux plannings. On souhaite poursuivre le projet sous ce format collaboratif, en continuant à travailler et à ajuster l'organisation avec les équipes.

En termes de calendrier, le passage à 17 h 00 se fait de manière technique dès le 2 janvier prochain puisqu'il y aura une modification des paramètres des outils de flux téléphonique par le national pour que les flux restent ouverts de 16 h 30 à 17 h 00. On pourra ajuster les premières semaines, je vous parlais de 80 appels par jour, il y en aura beaucoup moins les premières semaines. Cela nous permettra d'ajuster l'organisation avec les équipes et de maintenir un niveau d'accessibilité conforme à nos attentes.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Est-ce que vous avez des questions ? Madame PERRIOT-LE FUR.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFTD : Au niveau de l'organisation, il y a plusieurs phases, notamment la troisième phase qui permettra le cas échéant d'adapter et d'optimiser l'organisation à partir des enseignements tirés. Cela veut dire que vous revenez vers nous. Cela veut dire qu'aujourd'hui, on donne un avis, mais un avis bizarre compte tenu du fait que cela consiste à construire l'organisation opérationnelle en association des agents.

Vous avez évoqué les ateliers, pas de manager présent, uniquement de la DRH. Vous n'avez pas dit ce qu'on a pu en retirer, est-ce que c'était positif ou est-ce qu'il y avait quelques appréhensions qui pourraient se justifier.

Sur les notions de recrutement, on parle d'un recrutement à hauteur de cinq conseillers pour les mois de février, avril, juin, octobre et novembre 2026. À partir du 1^{er} janvier, est-ce qu'on est en capacité quelque part de faire tout cela ou est-ce qu'on fera beaucoup appel à nos plateformes d'entraide ?

En corollaire des travaux de sécurisation des flux, plusieurs pistes sont à l'étude. Vous pouvez nous en dire plus parce que je ne situe pas trop le truc.

L'accentuation des démarches d'aller vers ciblées vers sur les UDG en anticipation d'une prise de contact avec nos services, avec quels personnels, est-ce qu'on est sur différentes activités.

Ce sera tout pour nous.

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

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : C'est une remarque, puisque vous en avez parlé Madame BOUSSEMART, par rapport à l'amplitude horaire qui allait jusqu'à 16 h 30. Vous avez précisé que c'était depuis 2016. Pour information, dans la note, c'est depuis 2013. Non, justement, c'est 2016, puisqu'auparavant, les téléconseillers répondaient au téléphone jusqu'à 17h30.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : J'en prends note. Madame FRAIOUI.

Mme FRAIOUI, CGT-FO : Ma question est par rapport aux pauses. Comment seront planifiées les pauses et qu'en est-il de la pause déjeuner de 45 minutes, ainsi que des trois pauses de 15 minutes planifiées à l'avance ? Comment cela va s'organiser ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Madame LEBERNADY.

Mme LEBERNADY, CFTC : Vous avez travaillé avec un groupe de personnes par rapport à l'amplitude horaire. Comment cela a été perçu et quelles sont les remontées positives ou négatives ? Comment est perçu l'impact au niveau de la planification des salariés et de l'encadrement ? Une permanence ou une rotation devra être mise en place. On parle de volontariat, mais admettons qu'il y ait un problème de volontariat ou d'absence, quel est le plan B ? Comment vous allez l'aborder et comment allez-vous communiquer dessus ? Ce service est déjà à flux tendu sur beaucoup de choses. Ces petites modifications, qui peuvent être perçues bonnes ou mauvaises selon la position où on se trouve, peuvent avoir des conséquences.

Vu que nous sommes dans les modifications, avez-vous pensé à remettre en place le parcours ou pas ?

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

Mme FRAIOUI, CGT-FO : J'ai oublié de poser une question par rapport aux activités annexes, Eptica. Comment cela va se passer ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci. C'est tout pour le moment. La première question est pour toi, Sébastien, l'adaptation de l'organisation.

M. ARNAUD, Direction : Sur la gestion de projet, ce que nous avons voulu illustrer dans le dernier paragraphe, c'est le fait que nous restions pragmatiques sur l'organisation. Ce qui ne

changera pas au deuxième trimestre 2026, c'est que nous aurons toujours à ouvrir jusqu'à 17 heures. On va mettre en place une organisation, on ne va pas rester figé, on va prendre l'avis du personnel pour voir comment ça se passe et, le cas échéant, s'il y a lieu, on fera des petites adaptations sur notre organisation. Il n'est pas dit qu'on change quoi que ce soit. Cela dépendra des modalités et du retour qu'on aura pu avoir des salariés.

Nous vous consultons sur le passage à 17 heures. S'il devait y avoir un changement fondamental, on reviendra devant le CSE, mais on parle plutôt de micro-ajustements. On essaiera de faire en sorte de donner de la visibilité suffisamment tôt, de le combiner harmonieusement avec le télétravail, de mettre en place des bourses d'échange entre les salariés sur les 17 heures. Ce sont ces petits ajustements, des petits réglages fins de l'organisation qui sont susceptibles de bouger. Sur les fondamentaux, rien ne va bouger. Une proportion des salariés devra rester avec des permanences, etc. Sur les grandes orientations, cela ne bougera pas.

Mme BOUSSEMART : Pour les pauses, il n'y a pas de modification dans l'enchaînement des principes de pause, pause matin, après-midi et pause méridienne, avec l'instauration de ces deux plannings. Pour le planning 8 h 30-16h30, ce seront exactement les mêmes pauses qu'aujourd'hui. Pour le second planning 9 heures-17 heures, les pauses seront sur le même rythme que le planning numéro un. On ne change pas cette organisation des pauses.

Par rapport à l'atelier, il n'y a pas eu que des choses positives, c'est tout à fait normal. Des craintes et des inquiétudes ont été exprimées. On avait besoin d'avoir ce retour. C'est pour cela qu'on a fait le choix de l'absence des managers lors de cet atelier, pour que la parole soit la plus libre possible. J'ai également rencontré, ce matin, les équipes et elles ont été totalement transparentes sur leurs craintes.

Ce qui les interpelle, c'est que ce soit toujours les mêmes personnes qui terminent à 17 heures et qu'il n'y ait pas d'équité dans la planification du second planning. Ils craignent que les journées soient longues et qu'il y ait un impact très marqué sur la conciliation vie personnelle vie privée, notamment à 17 heures avec des temps de transport qui vont être rallongés et les personnes qui prennent la voiture puisque le trafic routier est plus important. Ce qu'ils nous ont dit, c'était une rigidité supplémentaire au service. C'est vrai que la plateforme est un service à contraintes. Ils nous ont aussi parlé du manque de cohésion au sein de l'équipe et du besoin d'avoir des actions collectives. Ce besoin pourrait être renforcé avec deux plannings, avec une « dispersion » de la présence. Même si ce n'est qu'une demi-heure le matin et une demi-heure le soir, il y a ce risque.

Ils nous ont fait la proposition d'organiser un sondage pour identifier les personnes qui seraient intéressées pour être tous les jours à 17 heures ou sur des journées très particulières, pour que ce soit pris en compte. Ils nous ont aussi parlé d'un souhait de modification des pauses. Ils ne sont pas allés dans le détail parce que l'animatrice de l'atelier n'est pas une experte de la plateforme. Et avoir plus de flexibilité sur les jours de télétravail accordés pour être positionnés sur le planning de 17 heures. Voilà les éléments qui ont été formulés lors de l'atelier.

On a fait le même travail avec l'équipe de managers puisque le passage à 17 heures induira la présence d'au moins un manager jusqu'à la fermeture des flux. Là encore, on a eu les mêmes retours et la nécessité de trouver des modalités d'organisation. Les trois superviseurs ne seront pas présents tous les trois sur le dernier créneau, mais il va falloir assurer la présence d'un manager pour accompagner les équipes en cas de besoin sur l'amplitude totale de la plage.

Sur les recrutements, on a prévu une trajectoire de recrutement avec cinq phases. On a accueilli huit nouveaux collègues le 1^{er} octobre et on a encore deux phases de recrutement début novembre et début décembre, ce qui nous permettra de sécuriser logiquement les premières semaines de prise d'appel. Au-delà de ces phases classiques de recrutement, on a un projet de partenariat avec l'AFPA pour une prochaine classe d'apprentis. Il n'y a pas encore d'échéance. On est au démarrage du projet et de la prise de contact avec l'AFPA.

Concernant les éléments sur l'accentuation des démarches aller vers ciblées, dans le cadre global de la stratégie de service, c'est d'être en anticipation des besoins des assurés pour qu'ils ne nous contactent pas au téléphone.

M. ARNAUD, Direction : Je vous donne un exemple. On développe de plus en plus les SMS de réassurance en disant : « Votre dossier est traité, il est bien pris en compte, on va procéder aux paiements », pour éviter les appels de réassurance. Ce sont des actions proactives. Il y en a d'autres qui seront développées pour éviter les contacts sans grande plus-value.

Mme BOUSSEMART : Sur les activités connexes EPTICA, on n'a plus beaucoup de collègues avec cette double compétence téléphonie et back-office. La majorité des équipes de la plateforme sont sur un profil 100 % téléphonie. Celles et ceux qui ont cette double compétence, il n'y a pas de modification dans l'organisation. Elles assureront leur activité de back-office, comme aujourd'hui.

M. ARNAUD, Direction : Ça reste une activité qui peut être faite en horaires variables parce qu'elle est stockable. Ce n'est pas une activité de flux, c'est une activité de stock.

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

Mme HAMMOU, CGT-FO : Vous disiez que vous préconisiez, pour l'horaire de 17 heures, de le faire en télétravail, c'est plus simple au niveau organisationnel. Par rapport au télétravail dans votre service, est-ce qu'il y a des journées obligatoires sur site ? Est-ce que tout le monde a les mêmes jours de télétravail ? S'ils ont les mêmes jours de télétravail et les mêmes jours sur site, obligatoirement, il y aura des personnes de permanence à 17 heures sur site. Je ne comprends pas, si on préconise que le 17 heures soit en télétravail et qu'il y ait un roulement, pourquoi on aurait besoin d'un superviseur sur site si 17 heures est fait à la maison.

Mme BOUSSEMART : Aujourd'hui, sur le plateau téléphonique, il y a deux jours de présence sur site obligatoires, les jeudis et vendredis. La préconisation de télétravail, c'est pour assurer une souplesse pour les personnes qui seront planifiées à 17 heures. La question m'a été posée ce matin : comment faire en étant tous ensemble les jeudis et les vendredis ? Je pense qu'il faut conserver un jour de présence sur site obligatoire parce que les équipes nous ont dit qu'elles avaient besoin de cette cohésion d'équipe, qu'elles jugeaient insuffisante. On peut peut-être passer de deux jours à un jour. Il y a aussi la possibilité d'avoir le forfait télétravail et de positionner son jour de télétravail le jour où on sera sur le planning de 17 heures. En tout état de cause, toutes les personnes qui seront planifiées à 17 heures ne seront pas en télétravail à chaque fois. On n'arrivera pas à satisfaire tout le monde. Notre objectif est de rechercher à concilier vie privée vie professionnelle en proposant aux personnes planifiées à 17 heures d'être en télétravail, peut-être qu'elles ne le voudront pas, mais il y a des moments où il y aura une présence sur site.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Vous avez parlé des ateliers. Les collègues ont proposé un sondage. Est-ce que vous allez mettre en place ce sondage pour savoir si des personnes sont intéressées pour faire le 9heures-17 heures ? Il y a peut-être des gens que ça arrange d'arriver plus tard pour finir plus tard.

Mme BOUSSEMART : Ce matin, il y a déjà une personne qui s'est manifestée devant tout le monde pour dire qu'elle était intéressée, pas tous les jours de la semaine, mais plusieurs jours pour être sur le planning 9-17 heures. Oui, on va faire ce sondage, bien sûr.

M. ARNAUD, Direction : Madame LEBERNADY, on n'envisage pas de remettre en place le parcours, pour que ce soit clair. Avec le projet Horizon PFS 2025, on est sur des logiques de créer des filières, notamment des évolutions vers la cellule middle office. C'est quelque chose qu'on poursuit dans le temps et on va travailler sur de nouvelles vagues de vacances de poste à horizon début d'année, sur le fait d'élargir le middle office.

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

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Je ne sais pas si vous en avez parlé. Si c'est le cas, je m'en excuse. Pour aller jusqu'à 17 heures, cela nécessite d'avoir combien d'agents sur le plateau pour la réception des appels ?

Mme BOUSSEMART : Je n'en ai pas parlé puisque j'ai simplement donné une estimation du volume d'appels que l'on est censé recevoir. Ce serait entre 80 et 100. Cela dépend aussi de la saisonnalité annualité et la saisonnalité hebdomadaire parce qu'on a des jours où l'on a plus d'appels que d'autres et des périodes dans l'année où l'on a également plus d'appels. À date, j'ai besoin d'avoir confirmation des éléments de prise en charge de Chalons et de Tulle pour savoir combien exactement de personnes seront positionnées sur la dernière demi-heure et combien seront positionnées sur la première demi-heure. On reçoit plus d'appels en moyenne le matin, de 8 heures 30 à 9 heures, que le soir. Au fur et à mesure de la journée, le nombre d'appels décroît. Pour le moment, je ne suis pas en capacité de dire concrètement combien de personnes vont être positionnées chaque jour et si on peut faire évoluer le nombre de personnes planifiées de 9 heures à 17 heures selon le rythme de la semaine. Je n'aurais pas le même nombre de personnes le lundi et le vendredi. Le vendredi, il y a peu de chances que l'on ait 89 appels, sauf s'il y a une campagne particulière qui génère du flux téléphonique.

M. ARNAUD, Direction : Dans les hypothèses de travail, on est sur un maximum de la moitié de l'effectif. Cela dépendra du nombre de personnes que peuvent positionner nos plateaux d'entraide. Ils sont eux-mêmes en train de calibrer les choses aussi. La bonne nouvelle, c'est que les deux plateaux, dès le 1^{er} janvier, passeront aussi sur 17 heures. Nous accompagner dans ce changement organisationnel diminue le nombre de personnes que nous avons à positionner. On va démarrer avec une estimation un peu large au départ pour être sûr de couvrir le besoin. On ajustera de manière beaucoup plus fine, comme le dit Laetitia, en fonction de la volumétrie observée sur chacune des journées, pour ne pas avoir trop de permanence, d'avoir juste ce qu'il faut. Intégrer aussi, autant que faire se peut, les aléas d'absence, etc., pour ne pas avoir à solliciter les gens qui ne seraient pas planifiés en cours de journée. On ne veut pas faire cela.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : D'autres questions ? Non. Je propose de passer au recueil de vos avis. Pour la CFDT.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Pour la CFDT, ce sera un vote défavorable compte tenu surtout du dossier qui suit sur la stratégie nationale qui pose beaucoup de questions. On a l'impression que tout est axé sur le numérique, ce n'est pas comme cela qu'on voit les choses. C'est en relation avec le dossier qui suit qui fait que ce sera un vote défavorable.

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

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

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

Mme FRAIOUI, CGT-FO : Pour FO, ce sera aussi un avis défavorable.

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

Point 6 : Nouvelle stratégie de service nationale - INFORMATION

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de passer au point suivant de l'ordre du jour qui concerne la nouvelle stratégie nationale de service.

M. ARNAUD, Direction : Quelques éléments introductifs. Je ne vais pas être exhaustif, parce qu'il y a beaucoup de choses dans cette stratégie de service. Vous avez le détail dans la diapositive. Je vais insister sur quelques points.

Il s'agit d'un document d'orientation avec plusieurs chantiers échelonnés jusqu'en 2027. Vous avez une frise qui prépositionne la réalisation de ces chantiers jusqu'en 2027. À mesure qu'on sera amené à déployer localement ces chantiers, comme le 17 heures à la PFS, on sera amené à revenir vous consulter à chaque étape. Il y a plein de choses qui posent questions, comme le dit Madame PERRIOT-LE FUR, pour nous aussi, parce qu'aujourd'hui, nous n'avons pas le détail. Nous avons l'économie générale du projet, mais pas le détail. Nous reviendrons vers vous pour la mise en œuvre détaillée de chacun de ces chantiers.

Le deuxième élément, c'est une stratégie qui était prévue dans le cadre de la convention d'objectifs et de gestion. Elle a été largement co-construite avec le réseau. Ce n'est pas toujours le cas. Parfois, on a des plans qui nous arrivent de manière descendante. Pour le coup, il y a eu un vrai effort de concertation, de bilan sur ce qui marchait et ce qui ne marchait pas, et de projection avec les acteurs de terrain. Nous avons été associés à l'un des groupes conseils mis en place sur l'accueil physique, nous avons pu faire part de notre expérience sur le sujet, notamment les espaces numériques, les rendez-vous, etc. C'est un effort assez notable. Nous avons une stratégie qui est véritablement co-construite.

Sur ses ambitions, nous sommes sur l'idée de se donner de la visibilité sur la manière dont nous pouvons faire évoluer notre offre de services, compte tenu des besoins des assurés. Je ne suis pas tout à fait d'accord avec le constat fait par Madame PERRIOT-LE FUR sur le fait qu'on met l'accent uniquement sur le numérique. Au contraire, elle tient compte de l'évolution des besoins des assurés, notamment le besoin de réhumanisation de cette relation client qui a beaucoup émergé pendant la crise sanitaire. Le premier enjeu que pose cette stratégie de service est celui de l'accessibilité. Ce qu'ils mettent derrière l'accessibilité, c'est l'idée que l'assuré est

libre de choisir le canal de contact qu'il souhaite et à travers ce canal de contact, il faut qu'on puisse trouver une réponse rapidement et partout sur le territoire de manière homogène.

La logique générale du projet, sur la slide numéro 10, est une logique en gamme de services. Trois grandes gammes de services ont été déterminées représentées sous forme de noyaux qui s'élargissent. Le noyau central, ce sont les services essentiels, c'est-à-dire des catégories de services qui ont vocation à être appliquées de manière homogène sur l'ensemble du territoire. C'est un socle commun pour l'ensemble des organismes de sécurité sociale disant quel que soit le lieu de vie de l'assuré, il doit avoir ce standard de qualité proposé partout. Enjeu d'homogénéité et enjeu d'accessibilité. Premier enjeu, c'est de rompre avec nos difficultés de taux de décrochés, de réponse aux e-mails avant la crise sanitaire et qu'on ait un niveau et un standard de qualité de service qui est celui d'un grand service public. C'est le premier enjeu. Tous les services qui sont dans cette gamme de services essentiels répondent à cet enjeu d'homogénéité et d'accessibilité.

On élargit le cercle. Le deuxième élément, ce sont les services modernisés. Ce qu'ils mettent derrière les services modernisés, c'est utiliser davantage les outils et ce qui est à notre disposition sur le plan technologique pour nous aider à améliorer la qualité de réponse. On a un sujet sur la qualité de réponse dans notre relation client parce qu'on n'a pas forcément le temps d'accéder aux bonnes informations, parfois pas les bonnes formations. Les outils qu'on nous met à disposition, les réponses types, etc., ne sont pas toujours adaptés aux attentes des assurés. L'enjeu est de travailler sur la supervision, la qualité des réponses et, de manière corrélative, faire bien du premier coup, d'être conclusif au premier contact. On vise à faire bien du premier contact parce que cela nous évite beaucoup de charges de travail induites par la répétition. En termes de qualité de service, l'assuré, s'il n'a pas besoin de nous relancer pour avoir directement sa réponse, c'est mieux. Qualité et conclusivité, ce sont les ambitions du deuxième cercle.

On élargit encore le cercle, on est sur l'enjeu de la personnalisation des services. C'est le fait de se dire que nos assurés sont dans des situations qui ne sont pas identiques selon le moment de la vie, selon leur profil d'assuré. Il faut qu'on soit en capacité d'adapter notre offre de services à leur profil et de le faire de manière proactive, ne pas attendre qu'ils viennent nous solliciter, pousser les informations qui correspondent à leur profil au bon moment, pour éviter qu'il y ait des demandes en amont. Et le fait d'être inclusif selon les différents types de profil d'assuré, avoir des offres qui viennent s'adapter à la diversité de nos services.

Pour chacune des réalisations décrites, ils ont mis des services qualifiés d'incontournables. Ces incontournables, ce sont des réalisations qui vont s'inscrire chacun dans ces trois gammes de services. Dans le calendrier proposé, il y a une frise dans le temps avec les trois gammes de services. Cela se déploiera parallèlement et pas tout en même temps, c'est échancé dans le temps. En fonction du degré de maturité des groupes de travail, des travaux nationaux et du renouvellement des marchés, puisque sur les deux ans qui viennent, un certain nombre de marchés de la relation client seront renouvelés. C'est l'occasion de glisser des nouveautés en termes d'accompagnement.

Voilà le sens de l'économie générale de ce projet. Je ne rentre pas dans le détail, je préfère répondre à vos questions.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Madame PERRIOT-LE FUR.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Je trouve que cette grande stratégie nationale repose en grande partie sur les technologies numériques. Or, on sait que cela ne touche pas tout le monde, quel que soit la forme. On met tous les canaux possibles, on a encore, c'était très clairement écrit dans le dernier rapport du Sénat sur ce sujet, trop de gens qui ne maîtrisent absolument rien. Quand on parle de déshumanisation, c'est dommage qu'on ne soit pas resté sur un mode d'accueil tel qu'on connaissait dans les années 80, qui était un vrai mode d'accueil. Il y avait du monde et on avait des personnes qui techniquement tenaient la route parce qu'à l'époque ne passaient pas techniciens d'accueil des personnes qu'on embauchait pour cela. Il y avait un système de compétences acquises et d'expériences qui faisaient qu'on était plus à l'aise pour répondre à l'accueil, y compris au téléphone. On ne répondait pas au téléphone dès qu'on arrivait à la caisse. C'est particulier.

L'IA, c'est bien, mais cela ne peut pas être tout. On considère que dans ce document, il y a beaucoup de choses là-dessus. Cela induit la déqualification, voire supprimer des postes. Tout ce que l'on met en place sur Ameli, etc., c'est pour qu'il y ait moins de gens à l'accueil. C'est à l'accueil qu'on a besoin de monde pour recevoir les personnes les plus en difficulté.

On nous parle aussi de France Services dans ce document. C'est bien, ça peut être utile, mais on sait très bien qu'il y a des difficultés assez importantes dans ces sites d'accueil. On a des personnes de la fonction publique qui ont du mal à répondre aux questions posées sur la Sécurité sociale et, inversement, ce n'est pas top. Encore une fois, la Sécurité sociale devrait faire son accueil. On devrait avoir des personnes dont le métier est de faire l'accueil, qui ont toutes les compétences requises, qui sont disposées et qui ont des aptitudes à le faire.

Sur les moyens et la charge de travail, ce n'est pas évoqué. On verra comment on fait, qui fait quoi, est-ce qu'on aura besoin de plus de moyens humains, est-ce que le matériel va suivre. La polyvalence, on met tout le monde dans des synergies entre le front office et le back-office. Nous pensons, CFDT, que cela ne répond pas aux demandes et que la polyvalence contrainte et le pilotage par des indicateurs induisent un accueil des renseignements qui ne sont pas très bons.

On nous parle de l'art technologique et des dispositifs d'écoute. L'art technologique mériterait d'être précisé, si vous pouvez nous en dire plus. Est-ce qu'on est sur une approche conceptuelle de la relation à l'utilisateur, d'une vraie méthodologie d'écoute ou de compétences à acquérir. On voudrait savoir combien de moyens seront alloués à ces activités, à ce nouvel art technologique et dispositif d'écoute.

Au niveau du back-office et des dispositifs techniques, vous en avez parlé tout à l'heure, on a des perturbations qui font que, parfois, cela ne se joint pas comme il faudrait. Une organisation exclusivement axée sur la productivité ne peut pas donner une qualité incroyable puisqu'on n'a plus le temps de faire.

On vous demande aussi des précisions sur le dispositif d'orchestration afin d'en mesurer les effets concrets sur la charge et la qualité de travail. Il y a beaucoup de beaux mots comme ça, de belles formules qui ne disent pas concrètement comment ça va se faire et les conditions de travail. On est attaché, comme je l'ai dit tout à l'heure, à l'importance des formations à la détection et orientation des situations de violences sexistes et sexuelles. Ça ne peut pas être que symbolique. Si on ne le met pas en place dans notre caisse pour nos agents, qu'on le mette au moins en place pour nos assurés qui en auraient besoin.

Ce sera tout pour le moment.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci. Est-ce qu'il y a d'autres questions ? Monsieur ROUCHAUD, puis Madame FRAIOUI.

M. ROUCHAUD, CFTC : L'Assurance maladie nous fait de grands discours sur l'accessibilité, mais le paradoxe, c'est que l'Assurance maladie devient de plus en plus inaccessible puisqu'on est passé dans les années 2000 de 30 centres de paiement – dans chaque centre de paiement, il y avait un point d'accueil – à aujourd'hui, avec les espaces Ameli plus le point d'accueil de Thiais, à cinq points d'accueil. On tend à développer le renseignement numérique, ce qui exclut totalement une catégorie de population qui ne comprend rien à l'affaire et qui se sent exclue.

J'aimerais savoir quelles sont les intentions de la CNAM vis-à-vis du live chat et du chatbot. Est-ce qu'elle entend déployer le chatbot ou le livebot ? Est-ce que ça pourrait remplacer le téléphone ? Quelles sont les intentions de la CNAM vis-à-vis des renseignements par chat et comment ça pourrait se traduire ? Les premiers essais ne sont pas très encourageants, ça ne fonctionnerait pas très bien. Je voudrais avoir des précisions là-dessus.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Madame FRAIOUI.

Mme FRAIOUI, CGT-FO : Sur les 23 points que vous appelez les incontournables, lesquels seront présentés éventuellement en CSE pour avis ou pour information.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci. Madame PERRIOT-LE FUR.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Une question justement sur les incontournables, quand la CNAM parle d'un outil d'aide à la rédaction des réponses aux assurés, je voudrais savoir ce que c'est parce que ça ne vise qu'à dénaturer le métier et pas à faire en sorte que les personnes acquièrent de plus en plus de compétences si on leur met des scripts, comme on peut le faire pour les téléphones.

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

M. ARNAUD, Direction : Vous considérez qu'on accorde trop de place dans cette feuille de route au numérique. Il y a des changements organisationnels, il y en a beaucoup qui visent aussi à inclure, dans la vision de l'Assurance maladie, de nouveaux outils en exploitant ce qui est disponible en termes de nouvelles technologies, d'exploitation des données, d'intelligence artificielle, comme le font tous les autres grands services publics comme nous. Quand on dit qu'on devient de plus en plus inaccessible, il n'y a jamais eu autant de contacts avec nos assurés. Il y a une diapositive qui montre le nombre de contacts avec les assurés, 270 millions de contacts pour 65 millions de Français. Faites le calcul, regardez le nombre de contacts pris par l'Assurance maladie. On est le service public qui a le plus de contacts avec les Français. Ce sont majoritairement des contacts par Internet. Pourquoi ? Parce que les gens souhaitent avoir leurs réponses tout de suite et traiter leurs dossiers instantanément. Il y a une exigence d'accès à l'information et de traitement immédiate. Je suis désolé, on n'a pas encore trouvé l'agent capable de travailler 24h/24 7j/7. Internet le peut.

Ça ne veut pas dire qu'on satisfait tous les assurés, vous avez raison, Monsieur ROUCHAUD. Il y a une partie des assurés qui n'ont pas l'autonomie, qui n'ont pas les compétences numériques pour le faire. Ces assurés doivent accéder à notre service public. C'est pour cela qu'on maintient des agences d'accueil. Dans le Val-de-Marne, on les a positionnées aux endroits où il y avait le plus de besoins. Ces agences d'accueil doivent rester ouvertes. Cela a

été confirmé, l'orientation de l'Assurance maladie est de maintenir les agences d'accueil, de renforcer leur ouverture quand elles ne sont pas ouvertes la journée. Ce n'est pas le cas, parce qu'on reçoit toute la journée, on reçoit aussi en urgence, etc. Mais certaines caisses fermaient l'accueil numérique le matin ou elles ne prenaient pas les urgences. Ça n'est pas notre cas, mais dans certaines caisses du réseau, ça existait. Tout est question d'équilibre. On doit à la fois augmenter notre capacité à répondre à un besoin d'information et d'immédiateté, donc on doit se doter du titre qui permet de le faire, et en même temps conserver une accessibilité par le téléphone et par nos accueils.

Concernant le mouvement de déqualification, voire suppression des postes, cela n'est pas dit parce que l'objectif de la stratégie de service est tourné vers ce que l'on va faire. Ce n'est pas un document de cadrage des moyens, ce n'est pas la convention d'objectifs et de gestion avec le volet moyen. Sur le volet moyen, les effectifs dédiés à la relation client sont sanctuarisés jusqu'en 2027. Sur les prestations par exemple ou d'autres secteurs de la caisse, il y a des efforts pour avoir du rendu de poste. On est sur une sanctuarisation des effectifs quand bien même on apporte de nouvelles technologies qui permettent d'améliorer la qualité de service. Cela tend à améliorer la manière dont on va répondre aux personnes, pas à diminuer le nombre de personnes reçues. Je ne suis pas d'accord non plus avec le constat de déqualification. Au contraire, toutes les démarches simples sont aujourd'hui accessibles et on peut les résoudre par soi-même. Qu'est-ce qui reste ? Les cas les plus compliqués. Les agents d'accueil, les agents de la PFS pourront vous le confirmer, les contacts qu'on reçoit aujourd'hui sont de plus en plus complexes parce que tout ce qui est simple, les assurés peuvent le faire par eux-mêmes et nous sollicitent moins sur ces sujets.

France Services est mentionnée comme l'un des canaux de contact, ce n'est pas du tout le cœur de la stratégie. France Services répond quand même à un autre besoin qui est d'aider les assurés en situation de fracture numérique. Le premier rôle de France Services est d'accompagner à l'utilisation des téléservices, etc. On ne peut pas dire qu'il y a trop de téléservices, cela fait une fracture numérique, et quand on a une offre et des effectifs qui y sont dédiés, dire que ce n'est pas bien. Ils ont leur rôle. Leur rôle n'est pas de répondre à toutes les demandes, leur rôle est d'accompagner les assurés dans l'inclusion numérique. Le fait qu'il puisse y avoir un réseau de 18 agences dans le département qui s'ajoutent à celles qu'on a et dédiées à cette inclusion numérique, je trouve que c'est une bonne chose.

Pas de précision sur les moyens. On en a parlé. La charge n'est pas l'objet de la stratégie de service.

Sur les sujets de polyvalence et pilotage par l'indicateur, c'est essentiel d'objectiver ce que l'on prend aujourd'hui en termes de relations clients. Nos techniciens sont suivis par beaucoup d'indicateurs. On sait ce qu'ils font en termes de productivité et de production, termes de fiabilité et de qualité. C'est tout aussi important qu'on voit la qualité des réponses qu'ils apportent, que ce soit par le téléphone ou par écrit, qu'on ait une dimension de supervision et d'accompagnement à la qualité des réponses. Cela me paraît essentiel que l'on réponde correctement à nos assurés. Ce sont des éléments portés par cette stratégie et qu'on porte aussi localement de tracer notre relation client, vérifier la qualité des réponses, accompagner quand on n'a pas bien fait, etc. Cela fait partie intégrante de nos métiers.

Quand on parlait de mise à l'état de l'art technologique, on parle du compte Ameli. Ameli, c'est une technologie ancienne qui nécessite d'être remise au goût du jour dans son ergonomie et son

mode de fonctionnement, pour que cela corresponde aux standards des meilleurs sites existants. Je vous donne un exemple. Pour les personnes handicapées, il existe aujourd'hui des sites responsive ou qui sont capables de s'adapter au format qu'on va utiliser. Si j'utilise ma tablette ou mon téléphone, la présentation visuelle sera adaptée. Notre compte Ameli ne le fait pas totalement ou pas sur tous les téléservices. Il est essentiel que l'on puisse renforcer notre accessibilité, y compris auprès des personnes handicapées, en ayant des outils adaptés à tous les types de handicaps. Pour bien connaître le sujet, je vous dis que c'est essentiel, parce qu'il y a des sites absolument illisibles pour les malvoyants. Quand on dit mise à l'état de l'art technologique, cela vise à refondre. Le deuxième élément est de dire les services sont différents sur Internet, le smartphone et la tablette. Ils ne peuvent pas faire les mêmes choses. Ce n'est pas normal. Ils sont en train d'aligner les services, puisqu'il y avait deux filières de développement différentes. Ils sont en train d'aligner les services pour que tous les services soient identiques, quel que soit le canal qu'on utilise.

Les dispositifs d'écoute client, c'est d'automatiser la prise de l'avis des assurés suite à des contacts. Aujourd'hui, cela se fait par des enquêtes ponctuelles, soit nationales, soit locales. Nous en faisons aussi suite à des contacts. C'est d'intégrer, dans les outils, des éléments qui permettront de recueillir l'avis dans la foulée des contacts. Prendre la perception de l'assuré, c'est ce qui compte. Ce n'est pas l'indicateur CPG, c'est la manière dont cela est ressenti par l'assuré sur la qualité de réponse.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Ce n'est pas du tout quelque chose d'atypique. Dans les téléservices en ligne, dans la foulée, on vous demande souvent de transmettre votre évaluation. Cela permet d'avoir quelque chose qui est plus fiable car connecté directement avec l'échange qui vient de se tenir.

M. ARNAUD, Direction : Outils d'aide à la rédaction. On verra quand ce sera présenté dans le détail. Nos assurés ne sont pas contents de la qualité des réponses sur Eptica. On a des scripts rédigés. Ils ont l'impression que c'est un robot qui leur répond. Quand on prend l'initiative de répondre au-delà du script, pour voir beaucoup de messages de réclamation de nos assurés, ils ne comprennent pas toujours ce qu'on leur écrit parce que ce n'est pas toujours très clair. L'idée est d'outiller davantage nos conseillers et les aider dans la rédaction avec des contrôles embarqués ou des propositions de messages adaptés qui aident à l'analyse et à la rédaction. On ne se substituera jamais à l'école. Par contre, les nouvelles technologies peuvent nous aider à avoir des réponses précises et compréhensibles pour nos assurés.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Madame HAMMOU.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Vous avez dit qu'on ne se substituera jamais à l'école. Ce que je trouve regrettable, avant, quand on devait candidater un poste, on avait des tests écrits et ça se faisait en présentiel. Maintenant, quand vous recrutez des personnes, vous envoyez un lien avec des tests écrits d'orthographe. La personne a trois, quatre jours pour les faire. On ne sait même pas si c'est elle qui va les faire. On se rend compte que les personnes ont de grosses difficultés en orthographe, qu'ils n'arrivent pas à écrire. Je trouve regrettable qu'on ne fasse comme avant avec des tests écrits en présentiel.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On fait des tests. Après, ce n'est pas dans l'ampleur de ce que vous dites. On fait en fonction du profil du poste, des besoins, etc. Ça peut être des tests qui vont viser l'orthographe, mais aussi la qualité rédactionnelle quand le poste le nécessite. Ça peut être des tests de mise en situation. On en fait, mais je ne peux pas vous dire

métier par métier. Quand les gens sont reçus en entretien, les tests se font juste avant l'entretien et on fait l'entretien dans la foulée à l'issue des tests. Après, oui, il y en a certains qui se font en distanciel, mais on n'a pas de mode d'opérateur systématisé.

M. ARNAUD, Direction : Orchestration, on attendra d'avoir le détail technique du sujet. Ce qu'on comprend aujourd'hui, c'est que les outils auront la capacité, quand on formulera des demandes, d'orienter l'assuré sur un canal ou sur un autre. Typiquement, je vais formuler ma demande en langage naturel au téléphone sur un thème d'attestation de droit dans les messages qui vont être diffusés jusqu'à ce que j'aie un conseiller, c'est de dire : « Pour l'attestation de droit, connectez-vous à votre compte Ameli, ça prend deux minutes, etc. ». Ce qu'il y a derrière l'orchestration, c'est l'orientation vers l'assuré. Si l'assuré nous dit « Je suis indemnisé en arrêt de travail et j'arrive à six mois », c'est un dossier plus compliqué. Il proposera d'orienter vers un rendez-vous. Ces outils d'analyse, en fonction de la demande, orienteront vers le canal le plus adapté aux besoins de l'assuré.

Pour autant, il y a quelque chose qui a été réaffirmé assez fortement quand la CNAM a présenté cette stratégie de service, l'un des présupposés des sous-jacents, c'est que l'assuré doit garder le choix. On ne doit pas décider à sa place du canal de contact le plus adapté à ses besoins. C'est quelque chose qui est assez nouveau dans le discours. Ces dernières années, on avait tendance à dire on va couper le robinet, c'est du tout rendez-vous et on ne recevra plus en flux à l'accueil. Ils reviennent sur le sujet. On a pu entendre dire aussi il faut qu'on se recentre et fermer nos accueils. Ils ne sont plus du tout sur ces sujets. Ils sont plutôt sur le fait de maintenir le réseau d'accueil et d'avoir une offre standardisée au sein des accueils. Le discours bouge dans le sens des assurés.

Sur le sujet des violences intrafamiliales et du harcèlement de rue, je vous confirme, c'est cité dans la stratégie et on va s'emparer. On vous présentera un dossier qui vise à transformer nos agences d'accueil en lieu refuge pour le harcèlement de rue. Ça s'appelle Dispositif Angela, plusieurs services publics le font. On trouve ça très bien qu'on puisse se réfugier dans un accueil si on est menacé. Au-delà, on aimerait aller plus loin en proposant des offres de services dès lors que je suis victime de violences intrafamiliales ou conjugales, qu'on puisse avoir des premiers recours en termes d'orientation et de suivi de ces personnes. C'est un phénomène de société important, on trouve que c'est intéressant de s'investir sur ce sujet-là. La labellisation Angela de nos agences d'accueil est quelque chose qui reviendra prochainement.

Livechat et le chatbot, ce n'est pas la même chose. Le chatbot, c'est l'outil que détestent nos assurés sur les e-mails. C'est le filtre sur les e-mails et le petit robot qui répond. Quand je regardais les enquêtes de satisfaction, il y a 40 % de satisfaction de nos assurés sur la réponse aux e-mails, etc. C'est notamment lié à ça. Il est prévu de le rénover et de l'améliorer. Le robot ne va pas disparaître, mais il n'a pas été développé dans une technologie très poussée. Ce n'est pas de l'intelligence artificielle, c'était une autre technologie. Ils ont prévu de l'améliorer. C'est le chatbot. Le live chat, c'est ce que proposent aujourd'hui beaucoup d'entreprises qui est de dire « on peut accéder à un conseiller et avoir du chat en direct ». Je pose une question, il me répond jusqu'à ce qu'il ait compris.

Plusieurs caisses sont en train de l'expérimenter. On s'est renseigné, parce qu'on travaille beaucoup avec Avignon. À Avignon, 93 % des assurés sont très contents de ce dispositif. La question que cela pose, c'est le temps. Cela prend plus de temps que de répondre à un e-mail, mais c'est aussi plus conclusif. Quand on ressort d'un chat avec un assuré, il a compris ce qu'on

voulait, on lui aura peut-être transmis des éléments, etc. Ce qui est en cours d'analyse au plan national, ce sont les conditions de généralisation de ce dispositif dans le réseau et qu'ils viennent partiellement remplacer les e-mails. On attend le feu vert. Pour l'instant, on regarde avec attention ce qui se fait dans les autres caisses.

Combien de projets on présentera sur le CSE ? On présentera tous les projets qui ont une incidence sur l'organisation de l'activité. Des choses sans incidence, des nouveautés qui ne nécessitent pas qu'on adapte notre organisation, on ne les présentera pas forcément. Dès lors que l'on est obligé de modifier l'organisation pour intégrer ces nouveautés, on vous les présentera au préalable.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Ou un nouvel outil. C'est difficile d'évaluer sur la base de la liste actuelle parce que cela ne peut rien modifier concrètement dans le quotidien des agents ou dans notre façon de fonctionner. On attend aussi un certain nombre de lettres réseau complémentaires sur ces différents projets qui vont nous permettre de l'évaluer cela et vous le présenter pour information ou pour avis en fonction de la nature.

M. ARNAUD, Direction : Les premiers retours, on a commencé à en parler avec les équipes de cette stratégie de service, hier par exemple avec les managers, ils sont plutôt enthousiastes. Pour la première fois, on a un discours structuré, construit. On a de la visibilité sur ce qu'on va faire. On ne fait pas du coup par coup comme on a pu faire ces dernières années avec des changements de cap ultra-déroutants pour les équipes et qui ne s'inscrivaient pas dans une logique qu'on pouvait percevoir du début à la fin. Ça nous semble plutôt prometteur. Il y a les intentions, il y a la réalisation. On sera amené à en reparler.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Est-ce que vous aviez d'autres questions sur le sujet ? Madame PERRIOT-LE FUR.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Est-ce que vous pouvez nous expliquer la phrase qui finalement explique un petit peu tout : « *Être acteur d'un service public résilient au service des assurés dans un univers incertain* ». Ça me plaît, je trouve ça très beau. J'espère que ce sera un sujet de philosophie pour nos futurs bacheliers.

M. ARNAUD, Direction : C'est une colle, ce n'est pas très sympa.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Je ne suis pas très bonne sur ce genre de choses.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On peut se lancer dans une explication, mais est-ce que vous avez deux heures devant vous ? Ça impliquera beaucoup de développement.

M. ARNAUD, Direction : Je l'ai interprété comme faisant référence à ce qu'on a pu vivre pendant le Covid. La mobilisation des équipes dans une période où on ne savait pas où on allait, on a fait tout ce qu'on a pu pour produire le service public. Cet état d'esprit qu'on a pu avoir pendant le Covid, on souhaite le prolonger. Je l'ai interprété comme ça. Je vous donne mon interprétation personnelle.

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

Point 7 : Bilan des stages de juillet à septembre 2025 - INFORMATION

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de passer au point suivant, le bilan des stages de juillet à septembre 2025. Est-ce que vous aviez des questions ? Non.

Point 8 : Suivi mensuel d'activité des pôles - INFORMATION

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Point suivant, le suivi mensuel d'activité des pôles.

M. ARNAUD, Direction : Il n'y a pas de nouveauté puisqu'on s'est vus il y a une quinzaine de jours au dernier CSE. Pas de grande nouveauté au niveau des évolutions notables. Sauf si vous avez des questions, je n'ai pas de commentaires.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Pas de questions ? Non.

Point 9 : Informations des Président et Secrétaire

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Information des Président et Secrétaire.

Une information me concernant un petit retour sur la politique salariale annuelle. On avait été amené, dans le cadre de la présentation des orientations de cette politique, à souligner que nous souhaitions ancrer celle-ci cette année dans la mise en œuvre concrète de la nouvelle classification. Je souhaitais faire un petit retour puisqu'on avait évoqué un certain nombre de pistes. Cette année, nous avons eu 0,27 point supplémentaire de RMPP par rapport à l'enveloppe de 1,5 qui nous était classiquement confiée pour nous permettre de commencer dès maintenant à ouvrir des opportunités d'évolution professionnelle pour les agents dans le cadre de la nouvelle classification. Nous souhaitions faire la part belle cette année aux promotions pour permettre à des personnes d'accéder à des fonctions nouvelles en rehaussant considérablement le pourcentage des effectifs concernés cette année par des promotions, potentiellement au détriment des pas de compétences, puisque c'était un jeu d'équilibre.

115 salariés ont été promus à un niveau supérieur, ce qui représente plus de 11 % de l'effectif. On est sur plus du double du volume de ce que nous étions habitués à faire de façon plus classique hors nouvelle classification. Nous avons été en capacité d'attribuer des pas de compétences à 278 salariés, soit 27 % de l'effectif. Au total, ce sont 393 salariés, si vous additionnez, soit 38 % de l'effectif qui ont été attributaires d'une mesure individuelle dans le cadre de cette politique annuelle.

C'étaient les chiffres que je souhaitais partager à chaud avec vous. On vous le dit à chaque fois, comme tous les ans, nous avons eu à cœur d'utiliser la totalité de l'enveloppe RMPP qui nous avait été confiée. C'est ce que nous avons été en capacité à nouveau de faire cette année. On se base sur des éléments de prévision de masse salariale qui peuvent évoluer jusqu'au bout. On

n'a pas prévu de faire de seconde vague d'attribution. Si une petite marge venait à se dégager du fait d'absences non rémunérées que nous n'aurions pas prévues, nous tâcherons de l'utiliser.

Madame PERRIOT-LE FUR.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFTD : Vous pouvez nous confirmer les chiffres qu'on avait eus sur la transposition, notamment les agents qui avaient eu à partir de 4 points sur la transposition. On avait déjà des chiffres. Est-ce que ce sont les mêmes ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Sur la transposition, 354 salariés ont vu leur coefficient augmenter de plus de trois points et 84 personnes ont été repositionnées sur un niveau supérieur. C'était l'opération de transposition du mois de juin, la première phase, 67,5% des agents ont bénéficié de la mesure de 3 points et 32,5% de plus de 3 points. Ça s'ajoute à la politique salariale, on n'a pas défalqué. Il est certain, parmi les personnes concernées par des attributions de pas de compétences et promotion, que certains d'entre eux avaient déjà potentiellement été concernés par des mesures dans le cadre de la transposition. On en avait échangé, ce n'était pas une clause rédhibitoire.

Monsieur ROUCHAUD ?

M. ROUCHAUD, CFTC : J'ai une question sur cette question, puis une question diverse qui n'a rien à voir, une question nationale. Puisque c'est vous qui arbitrez en dernier recours, les responsables vous remontent des propositions et c'est la direction qui tranche, est-ce que vous en avez tenu compte dans vos arbitrages ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : La question du cumul, on vous en avait parlé. Ce qui prime, c'est est-ce que la personne est éligible, oui ou non, à une promotion parce qu'il y a des attendus d'activité sur l'emploi supérieur ou à des pas de compétences parce qu'elle a accru ses compétences. Ce n'était pas un critère au niveau de la proposition. Il n'y avait pas d'interdiction dans la remontée des propositions. Si jamais on avait deux situations – je ne peux pas vous dire si ça s'est présenté ou pas, je ne crois pas – strictement égales et qu'on ne pouvait pas donner les deux, on aurait été amené à privilégier la personne qui n'avait pas eu dans le cadre de la transposition. Dans le cadre des échanges de balayage que nous avons eus, nous n'avons pas été amenés à arbitrer ce point. Est-ce que certains, dans le cadre des éléments de proposition qu'ils ont fait remonter, ont fait cet arbitrage ? Je ne sais pas. Le cadrage qui était donné, c'est que ce n'est pas un critère d'inéligibilité à la promotion ou au pas de compétences.

Le critère qui prime, ce sont les conditions d'activité, d'accroissement de compétences, etc. Dans le doute entre deux personnes, on privilégie plutôt celui qui n'a pas bénéficié du coût de mesure sur les deux, mais je ne sais pas si ce cas s'est présenté.

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

Des informations secrétaire ?

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Pour les personnes qui font partie de la commission financière, elle aura lieu le mercredi 5 novembre à 9h30. Vous recevrez les documents courant de la semaine prochaine. Madame OUCHENE fera la convocation officielle par mail. Vous avez déjà la date arrêtée pour votre calendrier.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous avons fini avec les informations Secrétaire et président. Votre question diverse, Monsieur ROUCHAUD ?

M. ROUCHAUD, CFTC : Il y a 15 jours, un grand média national a annoncé l'abandon d'ARPEGE par l'Assurance maladie. La CFTC, depuis la mise en place de ce logiciel, n'a cessé de vous alerter sur les dysfonctionnements de ce logiciel et de son inadaptation. La CNAM, par son entêtement sourd et aveugle, a eu un impact très négatif pour des milliers d'assurés qui se sont retrouvés dans une situation très précaire. Après cette annonce, quatre jours après, la CNAM a annoncé, au cours d'une réunion spéciale, qu'il n'était pas question d'abandonner ARPEGE. J'aimerais vous demander si vous avez d'informations. Est-ce que ARPEGE est abandonné, oui ou non ?

M. ARNAUD, Direction : Nous avons eu une communication spécifique de la CNAM sur le sujet pour confirmer que ARPEGE, en tant que projet et même en tant que nom, sera abandonné. Ils vont conserver l'outil des IJ, notamment ce qui fonctionne dans ARPEGE avec le cœur qui est lié à l'automatisation, mais ils vont engager une refonte complète de l'outil et ils vont lui donner un autre nom qui ne sera plus une logique de traitement par tâche. Aujourd'hui, le process est découpé en tâche. Il fallait réaliser une tâche. Une fois qu'on avait terminé, il y avait un traitement la nuit. Le lendemain, on voyait le résultat. Sinon, il fallait refaire des modifications et attendre le lendemain pour voir si elles avaient marché. C'était compliqué en termes de suivi du dossier. Ils vont refondre le projet pour qu'on ait une vision par NIR de l'assuré et l'état d'avancement de son dossier. Ils vont engager une refonte complète de l'outil qui va prendre du temps. Au moment où ça sera généralisé, ça ne sera plus l'outil qui a été déployé à Nantes ou à la Roche-sur-Yon. Il n'y a pas abandon du projet d'optimisation de l'outil de gestion des PE, mais une refonte de cet outil et un relâchement du calendrier. Quoi qu'il arrive, ça ne sera pas déployé et aucun gain ne sera engendré sur la période de la convention d'objectifs et de gestion. On est sur un horizon plus lointain.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Du coup, on ne parle plus d'ARPEGE.

Madame LEBERNADY, puis Madame SKOLUDEK.

Mme LEBERNADY, CFTC : Quand aurons-nous le calendrier du dialogue social pour 2026 ? Ça commence à se remplir. Vu que les dates changent parfois, histoire qu'on puisse s'organiser.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : De mémoire, on le fait en novembre d'habitude. J'aimerais bien qu'on le passe en novembre, le calendrier. L'idée est de bloquer un certain nombre de dates, mais on sait par expérience qu'on peut être amené, parce que les choses peuvent changer en cours d'année, à ajuster certains éléments du calendrier.

Mme LEBERNADY, CFTC : Je suis d'accord, mais au niveau du délai, notamment pour cette AP, c'était compliqué.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Sur cette AP ? Ça fait partie des choses qu'on ne pouvait pas anticiper au niveau du calendrier du dialogue social dans tous les cas puisqu'on était sur des problématiques de disponibilité de salles avec fonctionnalité d'enregistrement. De mémoire, l'an dernier, on l'avait passé en novembre.

Mme LEBERNADY, CFTC : Est-ce que vous savez quand l'ascenseur sera réparé ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Lequel.

Mme LEBERNADY, CFTC : Pour aller au -1 ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Ce n'est pas l'ascenseur, c'est la porte automatique. Je vais expliquer pourquoi on a bloqué l'accès. La porte se bloquait et le seul moyen, c'était de la bloquer ouverte, ce qui pose un problème de sécurité d'avoir une porte ouverte sans plus aucun contrôle d'accès. Si ça avait été la porte intérieure, ça allait, mais c'est la porte extérieure qui dysfonctionne. De mémoire, on est en attente de pièces là-dessus. On a saisi le prestataire, mais c'est long. Je suis d'accord avec vous.

Mme LEBERNADY, CFTC : Vous parlez de sécurité, mais les personnes qui font la queue à 9h15, 9h20, elles courent pour prendre les escaliers. Ça peut être aussi problématique.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Arrivant aux alentours de 9h20, 9h30, je déconseille aux personnes piétonnes, arrivant à cette heure-ci, de passer par le parking. On a généré un flux ici. Je leur conseille de passer par le rez-de-chaussée pour désengorger ces ascenseurs. Vous avez deux fois plus d'ascenseurs, voire trois fois plus en venant au rez-de-chaussée et en prenant directement ceux qui montent. Mon conseil personnel, quand on est piéton, est de passer par l'entrée normale du personnel, à savoir via le rez-de-chaussée. Entrer dans le bâtiment par le sous-sol quand on est piéton vient créer un engorgement: il n'y a que 2 ascenseurs au lieu de 4. Or on constate qu'attendent à ce niveau des personnes qui n'arrivent ni en vélo ni en voiture.

Mme LEBERNADY, CFTC : Je dis que les personnes se précipitent par rapport à l'heure.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : J'entends. Je rappelle que le cheminement normal pour les personnes piétonnes est de rejoindre l'entrée principale. On n'a pas mis de barrières. Je déconseille toute course au sein des locaux. Comme c'est le moment des rappels, je rappelle l'obligation de porter le badge quand on circule au sein des locaux, parce que tous les matins, je vois des gens qui n'ont pas le badge autour du cou. Quand on se déplace dans l'organisme, on porte le badge.

Madame SKOLUDEK.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Pour rebondir sur ce que Fina vient de dire, pour rappel, lorsque ça avait été présenté en AP, le dossier sur l'entrée piétonne, on avait alerté que ça faciliterait l'accès directement par les ascenseurs. C'est ce qui se passe effectivement. Pourquoi vous ne donnez pas accès au passage escalier qui se trouve au -2 ? Pourquoi les salariés ne pourraient pas accéder au -2 ? Au niveau du parking -2, face au local vélo, il y a une porte d'escalier, mais on ne peut pas la prendre.

M. ALLIGIER, CGT-FO : On peut descendre par là pour aller chercher sa voiture, mais on ne peut pas remonter par là.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Ce n'est pas une question de sens parce qu'il est bien marqué « accès escalier ».

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vois bien l'escalier parce que je le prends quand je viens, mais je ne savais pas que ce n'était pas ouvert à tous.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Vous avez l'habilitation. Moi, même en tant qu'élue, je n'ai même pas accès à cet escalier.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vais faire un point. Franchement, je découvre ce point-là. C'est celui qui passe devant les réserves. Les réserves sont sécurisées, il n'y a pas lieu de restreindre cet accès.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Je ne parle pas de celui-ci. Il y a celui-ci, mais il y a même l'accès au niveau -2 du parking, face au local vélo, où on charge les vélos. Il y a celui-ci, mais il y a un autre accès aussi.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Non, il y a le monte-charge qui n'est que pour les livraisons. Le monte-charge est réservé aux livraisons. L'escalier, je ne savais pas que certains n'avaient pas accès. Je prends note de l'alerte. Cela ne me semble pas poser un problème en termes de sécurité, compte tenu de ce que les réserves sont sécurisées et fermées. Vous avez raison, c'est ridicule. En revanche, il y a un petit problème de lumière. C'est dangereux, si je peux me permettre.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Deuxième question, on vient d'être alerté par un message. Il semblerait qu'à l'accueil, des procédures d'urgence soient bloquées parce qu'on attend la réponse du service médical. Est-ce que vous êtes au courant ?

M. ARNAUD, Direction : On parlait tout à l'heure des problématiques et des dispositifs d'entraide. On a un effectif extrêmement réduit en médecin-conseil sur les accidents du travail et maladies professionnelles. À tel point que notre nouveau directeur médical, le Docteur Arson, a une proportion de son temps assez forte sur le fait de traiter les avis lui-même. C'est une proportion majoritaire de son temps sur ces activités de gestion. On va en faire la demande d'entraide au plan régional pour avoir des médecins qui viennent nous aider. C'est spécifiquement sur les accidents de travail et les maladies professionnelles où on a un vrai sujet.

Mme HAMMOU, CGT-FO : On n'avait pas du tout de médecin-conseil. Je crois qu'on a récupéré un médecin-conseil récemment. Les assurés étaient reçus par des infirmières. C'étaient même les cadres administratifs parfois qui traitaient les avis. Ce que je n'arrive pas à comprendre, quand on attend un avis pour un accident du travail, un arrêt ou autre, si l'arrêt est échu, il est dû. Je ne sais pas quel type de demande est en attente. Au niveau des maladies professionnelles et tout, il y avait zéro médecin, apparemment.

M. ARNAUD, Direction : On a une problématique médicale. On a aussi un sujet de traitement des procédures d'urgence sur lequel on a prévu de refaire un point prochainement entre le service AT et les lignes de front office. Une analyse a été faite pour recadrer les critères d'urgence. Mais oui, on a une problématique médicale.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de lever cette séance d'Assemblée plénière. Merci à tous et bonne fin de journée.

La séance est levée à 16 heures 40.