

CSE DE LA CPAM VAL-DE-MARNE
ASSEMBLÉE PLÉNIÈRE ORDINAIRE DU 19 FEVRIER 2026
PROCÈS-VERBAL

Étaient présents :

- Direction : Mme CASADO-BOLIVAR Céline (Directrice Adjointe en charge des Ressources), Mme DUCHER Alice
- CFDT : Mme RODRIGUES-MARTINS Christina (remplace Mme DUMARÇAY Virginie), Mme PERRIOT-LE FUR Fabienne, Mme LAHLOU Nesrine
- CFTC : M. SEREMES Dominique, Mme DOUIS-MAXI Delphine, Mme GUELAI Christelle (RS), M. MACIEL Carlos (RS), Mme DOUIS Julie, M. ROUCHAUD Florent
- CGT-FO : M. GIAMBAGGI Antoine, M. RICORDEAU Michel (remplace Mme SKOLUDEK Élisabeth), M. ALLIGIER Sébastien, Mme FRAIOUI Samia, Mme OUCHENE Dalila, Mme VELASQUEZ Isabelle (Représentante syndicale), Mme TRAORE Maïmouna (remplace Mme IAAICH Halima)

Excusés :

- CFDT : Mme DUMARÇAY Virginie, Mme PASTRE Séverine (RS)
- CFTC : M. BOURGEOIS Marc, Mme LEBERNADY Fina
- CGT-FO : Mme HAMMOU Leïlla, Mme IAAICH Halima, Mme SKOLUDEK Élisabeth

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

Points présentés par :

- **Point 1** : Approbation du procès-verbal de la séance plénière du 11 décembre 2025
- **Point 2** : Approbation du compte-rendu de la CSSCT du 13 novembre 2025
- **Point 3** : Mise à jour du DUERP des Gémeaux dans le cadre de la transformation de l'Assurance maladie - Avis
- **Point 4** : Mise à jour du règlement intérieur de la CPAM du Val-de-Marne dans le cadre de la transformation de l'Assurance maladie - Avis
- **Point 5** : Déploiement de l'outil « Doctrine » - Avis
- **Point 6** : Mise en place du congé de naissance – Information
- **Point 7** : Présentation de la politique handicap – Information
- **Point 8** : Intégration de nouveaux référentiels dans le cadre de la transformation de l'Assurance maladie – Information
- **Point 9** : Mise à jour annuelle du Dictionnaire national des compétences - Information
- **Point 10** : Suivi mensuel d'activité des pôles - Information
- **Point 11** : Informations des Président et Secrétaire

SOMMAIRE

Point 1 : Approbation du procès-verbal de la séance plénière du 11 décembre 2025	4
Point 2 : Approbation du compte-rendu de la CSSCT du 13 novembre 2025	5
Point 3 : Mise à jour du DUERP des Gêmeaux dans le cadre de la transformation de l'Assurance maladie - Avis	5
Point 4 : Mise à jour du règlement intérieur de la CPAM du Val-de-Marne dans le cadre de la transformation de l'Assurance maladie	12
Point 5 : Déploiement de l'outil Doctrine	17
Point 6 : Mise en place du congé de naissance - Information	27
Point 7 : Présentation de la politique handicap – Information	32
Point 8 : Intégration de nouveaux référentiels dans le cadre de la transformation de l'Assurance maladie - Information	39
Point 9 : Mise à jour annuelle du Dictionnaire national des compétences - Information	41
Point 10 : Suivi mensuel d'activité des pôles - Information	46
Point 11 : Informations des Président et Secrétaire	47

La séance est ouverte à 9h heures 30.

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

Mme DUCHER, Direction : Alice DUCHER.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Fabienne PERRIOT-LE FUR, élue CFDT. J'excuse Madame DUMARÇAY et Madame PASTRE.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Christina RODRIGUES-MARTINS, CFDT, élue CFDT, suppléante en remplacement de Madame DUMARÇAY.

Mme LAHLOU, CFDT : Nesrine LAHLOU, élue CFDT.

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

Mme DOUIS, CFTC : Julie DOUIS, élue CFTC.

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

Mme GUELAI, CFTC : Christelle GUELAI, RS CFTC.

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

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

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

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

Mme VELASQUEZ, CGT-FO : Isabelle VELASQUEZ, représentante syndicale FO.

M. ALLIGIER, CGT-FO : Bonjour à tous. ALLIGIER Sébastien, Force Ouvrière.

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

Mme TRAORÉ, CGT-FO : Maïmouna TRAORÉ, élue suppléante Force Ouvrière en remplacement de Halima IAAICH.

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

Mme FRAIOUI, CGT-FO : FRAIOUI Samia, élue Force Ouvrière. J'excuse Leila HAMMOU, Halima IAAICH et Élisabeth SKOLUDEK.

Point 1 : Approbation du procès-verbal de la séance plénière du 11 décembre 2025

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de passer au premier point de l'ordre du jour concernant l'approbation du PV de l'assemblée plénière du 11 décembre. Y a-t-il des modifications ou des remarques sur le PV ? Non. Le PV est réputé approuvé à l'unanimité.

Point 2 : Approbation du compte-rendu de la CSSCT du 13 novembre 2025

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Le deuxième point de l'ordre du jour est relatif à l'approbation du compte-rendu de la CSSCT du 13 novembre 2025. Y a-t-il des remarques ou modifications sur ce PV ? Non. Il est réputé approuvé à l'unanimité.

Point 3 : Mise à jour du DUERP des Gémeaux dans le cadre de la transformation de l'Assurance maladie - Avis

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de passer au troisième point qui concerne la mise à jour du DUERP des Gémeaux consécutivement à la transformation de l'Assurance maladie. Nous allons accueillir Christelle ARNAUD et Mélanie RODRIGUEZ pour vous présenter ce point.

Mme ARNAUD, Direction : Sur la mise à jour du Document unique d'évaluation des risques. Dans le cadre du projet de transformation de l'Assurance maladie, vous savez que nous avons intégré la Direction médicale qui était déjà au sein des Gémeaux, nous avons dû intégrer l'évaluation de leurs risques professionnels dans notre DUERP. Ça a été chose faite, nous avons fait une présentation en CSSCT, lors de la séance du 20 janvier. Nous vous avons donc transmis le DUERP révisé avec l'intégration des risques de la Direction médicale.

Avez-vous des questions.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Monsieur GIAMBAGGI, puis Madame RODRIGUES-MARTINS.

M. GIAMBAGGI, CGT-FO : Merci. Je constate que des cases apparaissent, mais qu'elles ne sont pas remplies (pilote de l'action, date de réalisation). Il aurait été pas mal de se fixer des petits objectifs. Si ce n'est pas atteint après, ce n'est pas grave.

Et puis, excusez-moi, je radote, sur le plan de prévention des RPS. Quand comptez-vous le faire, s'il vous plaît ?

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

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Effectivement, lors de la CSSCT du 20 janvier, nous avons pu étudier l'intégration du DUERP en lien avec l'intégration du service médical aux Gémeaux. Pendant cette CSSCT, les élus ont fait remonter plusieurs observations. Notamment le fait que le réfectoire situé au cinquième étage est maintenant devenu un espace insuffisant pour réunir tous les salariés présents. Sachant que ça cumule avec les agents du PRP et maintenant les agents du SM du premier, deuxième, troisième et sixième étage, durant cette pause méridienne. Sachant qu'auparavant, avant le 1^{er} octobre 2025, cet espace était déjà un partage commun où il y avait possibilité que les agents du service médical puissent aussi venir se restaurer au réfectoire, mais cela restait occasionnel. Or, aujourd'hui, c'est d'autant plus vrai

qu'avec une vraie intégration et faisant pleinement partie des salariés de la Caisse, ce ne sera plus occasionnel.

Nous avons fait remonter cette problématique. Également le fait qu'il n'y a pas assez de distributeurs de café puisque les salariés du SM ont fait remarquer que sur les étages qui leur incombent, que ce soit au premier, au deuxième, au troisième ou au sixième étage, ils n'ont pas de distributeur de café, ils n'ont pas de tisanerie, ils n'ont pas d'espace café repos. Ils ont donc fait valoir le fait que ce serait bien d'y réfléchir. Et en CSSCT, la Direction nous a répondu qu'ils actaient la demande pour y réfléchir. Sachant que des travaux de gros œuvres étaient compliqués sans l'accord de la copropriété. Donc, où en est-on là-dessus ? Que se passe-t-il ? Comment allez-vous tenir compte de cette remarque qui impacte les conditions de travail et qui a donc une conséquence par rapport au DUERP, pour moi.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci. Y avait-il d'autres questions ? Je vais commencer par votre dernière question, Madame RODRIGUES-MARTINS. Nous avons bien noté les remarques qui avaient été formulées à l'occasion de la CSSCT. Simplement une petite correction, vous l'avez dit, ce réfectoire était déjà commun au personnel du service médical et au personnel de la CPAM. Après, la pratique d'utilisation ou pas était relative aux habitudes de chacun, volonté de déjeuner sur place dans le réfectoire ou pas. Il y a peut-être eu des changements d'habitude, mais il n'y a pas de modification sur le nombre de personnes qui fréquentent, voire plutôt une diminution au fil des années du fait de la diminution globale des effectifs sur le site avec les trajectoires ETPMA des COG, tant sur le côté Direction médicale que sur le nôtre.

Vous allez dire que je radote, mais je vais vous redire la même chose que j'ai été amenée à apporter plusieurs fois au niveau de cette instance. À savoir que nous avons un projet de reconfiguration globale des locaux. En revanche, ce n'est pas une problématique d'accord de la copropriété, c'est une problématique de financement national sur laquelle nous butons pour l'instant et que nous continuons à essayer de pousser pour l'obtenir. La rénovation globale des locaux, qui permettra également de venir aligner les standards d'aménagement des locaux sur ceux du Cristolien nécessitent des fonds qui dépassent les simples fonds propres que nous avons. Je ne peux pas le financer dans le cadre des allocations annuelles que nous avons en termes d'investissements, c'est impossible, j'ai besoin du financement national. Et ce financement national est un peu difficile à obtenir sur cette thématique-là.

Donc, nous poursuivons. Ce que je peux vous confirmer, c'est que, si nous obtenons ce financement au niveau du réaménagement des locaux, nous avons bien prévu l'alignement des standards. Avec la logique d'espaces de rencontre sur chaque étage, des zones un peu cafeteria tisanerie comme nous avons aujourd'hui au sein de chaque étage sur le Cristolien. Ainsi, tant l'espace du réfectoire que ces espaces complémentaires, un espace de réfectoire suffisant pour les équipes, mais qui ne sera pas beaucoup plus grand que celui qui est actuellement puisque nous sommes aujourd'hui sur des espaces adaptés au nombre de personnes en termes de ratio. S'il y a une variation dans la fréquentation de ces lieux, il faut pouvoir creuser ce point, même si en termes de ratio de mètres carrés, nous sommes sur des espaces adaptés. Viendront donc s'ajouter ces espaces de café complémentaires qui seront peut-être de nature à désengorger au moment des pauses déjeuner l'espace de réfectoire.

Voilà sur cette partie travaux. Madame RODRIGUES-MARTINS, en réaction ?

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Oui, en réaction à votre réponse qui n'est pas étonnante, puisque c'est même acté dans le DUERP que certaines choses liées aux conditions ambiantes font partie d'un projet de rénovation globale de l'immeuble. Ça, on l'entend, mais le problème, c'est qu'on l'entend depuis trop longtemps. Là, vous dites qu'il n'y a plus de souci avec la copropriété, le problème, c'est que ça bloque au niveau des finances où vous demandez un appui financier au niveau de la CNAM. Ça va bloquer encore combien de temps ? Parce qu'avant, c'était la copropriété et les agents du Gêmeaux ont entendu parler de ce projet de rénovation globale depuis tellement longtemps qu'ils n'y croient plus. Je vous le dis franchement, ils n'y croient plus. Ils se disent qu'ils sont menés en bateau et qu'on leur beurre les lunettes, excusez-moi de l'expression.

Ce serait donc bien de concrétiser les choses avec la CNAM, d'avoir un calendrier lié au déblocage des fonds que vous attendez. Ça se négocie effectivement, mais ça dure, ça perdure et ça crée vraiment une incompréhension au niveau des agents à qui « on vend du rêve. »

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Madame RODRIGUES-MARTINS, si vous avez une recette magique pour obtenir les financements de la CNAM, je suis preneuse. Ce projet est inscrit dans notre plan de travaux depuis trois ans, avec des estimations budgétaires qui ne trouvent pas aujourd'hui de ligne nationale correspondante.

Peut-être clarifier parce que vous dites qu'avant, c'était la copro. Vous avez en fait deux projets en un. Un projet qui est la rénovation extérieure du bâtiment, les ouvrants, l'isolation, etc., qui peut être déconnectée de la rénovation intérieure du bâtiment. Ce projet extérieur, c'est la copropriété qui donne le timing, c'est quelque chose qui va être voté dans le cadre de la copropriété, avoir un suivi avec un cabinet d'architecture ad hoc. Nous ne maîtrisons donc pas le timing ni le montant global des travaux puisque les différents copropriétaires seront amenés à voter. Ça, c'est donc une partie qui va suivre son cours, qui est lancée, mais dont on ne sait pas quand elle va aboutir. Ça peut aboutir l'an prochain comme l'année suivante, en fonction des éléments de vie de la copro et des votes ; pour la partie extérieure.

Après, vous avez le réaménagement intérieur. Le réaménagement intérieur, c'est le réagencement des locaux. L'idée étant de remettre à nu le plateau pour venir complètement réutiliser les espaces, notamment les médians des couloirs. Ça, ce n'est pas la copropriété, on fait ce qu'on veut. En revanche, ça coûte cher. Ainsi, pour ce réaménagement intérieur, vous avez besoin d'avoir la validation financière nationale parce que ça excède, en termes de montant, notre capacité annuelle. C'est donc cette validation que nous tentons d'obtenir. Les arbitrages de financement se font au niveau national. Je vous rappelle que nous avons déjà été abondamment bénéficiaires de financements en matière de rénovation de nos accueils, où le national nous a débloqué des lignes de crédit pour nous permettre de réaliser la rénovation tant intérieure qu'extérieure des accueils. Ce n'est pas forcément étonnant que leurs lignes de financement aillent aussi à d'autres organismes et ne soient pas exclusivement orientées vers la CPAM du Val-de-Marne.

Notre rôle, c'est de continuer à argumenter, à se rappeler à leur mémoire, à pousser ce projet. Quand nous l'aurons, tant mieux, mais je ne peux pas aller au-delà, en termes d'engagement, de cet engagement à continuer à porter le projet au niveau national.

Nous allons répondre aux deux questions de Monsieur GIAMBAGGI.

Mme ARNAUD, Direction : Sur l'objectif de se doter d'un plan de prévention des risques psychosociaux. C'est une question qui avait été abordée dans le cadre de la CSSCT. Ce qui avait été répondu, je le confirme, c'est que c'est bien un objectif que la Direction se donne. Et comme je vous l'avais indiqué, nous sommes en train de recruter un responsable de service projet et accompagnement des situations RH qui aura pour mission principale et prioritaire de réaliser ce plan de prévention des risques psychosociaux. Le recrutement est en cours, ça se poursuit.

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

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : En effet, c'est un peu long. Je rebondis un peu sur la demande de FO. Ce plan devrait déjà être fait depuis un certain temps, il devrait être entamé depuis un certain temps et on attend le recrutement. Après, vous allez nous dire qu'il faut que la personne soit formée, qu'elle apprenne, qu'elle connaisse et tout ça. Le recrutement est bien avancé ou bien est-il prévu pour un jour peut-être dans votre politique de recrutement sur toute l'année 2026 ?

Mme DUCHER, Direction : La VP est en cours et nous avons des entretiens avec Christelle.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Il y a donc des entretiens et des gens potentiellement intéressés ? On peut donc espérer avoir quelqu'un d'ici deux-trois mois ?

Mme DUCHER, Direction : Nous cherchons un profil que nous n'aurons pas besoin de former de A à Z sur les thématiques de QVT. Après, il faut bien sûr que la personne qui arrive prenne connaissance de l'Entreprise, etc., mais le profil recherché est une personne qui connaît ces sujets-là.

Mme ARNAUD, Direction : Étant précisé que nous n'avons pas aujourd'hui de plan de prévention de RPS formalisé au sens plan de prévention, mais nous avons énormément d'actions de prévention des RPS qui existent. L'idée n'est donc pas non plus de partir de zéro et de pouvoir centraliser l'ensemble des actions aujourd'hui mobilisables. Et évidemment d'aller au-delà en fonction de la personne recrutée qui se chargera de ce projet.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Des questions complémentaires ? Monsieur GIAMBAGGI et Monsieur ROUCHAUD.

M. ROUCHAUD, CFTC : La Direction médicale est sur quatre étages. Nous sommes propriétaires du cinquième, c'est sûr, mais j'aimerais savoir sur quels étages est-on propriétaire et sur quels étages est-on locataire, parce qu'on a un peu de mal à comprendre. Apparemment, la Direction médicale est au premier, deuxième et troisième, pas au quatrième, mais au sixième. Êtes-vous propriétaire de tous les étages ? Oui ? D'accord. Donc, pratiquement presque 80 % de l'immeuble en fait.

M. GIAMBAGGI, CGT-FO : J'avais juste une question. Si le plan est subordonné à l'embauche de cette personne dont vous parlez et que vous souhaitez le mettre en place assez rapidement, pourquoi ne figurait-il pas dans l'accord QVT quadriennal dans ce cas ?

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Sur le fichier Excel, il est parlé de la flotte automobile du SM. Je voudrais savoir de quelle flotte ils disposent ? Elle a été intégrée à la nôtre, donc comment ça se passe au niveau du parking ? Je pense que c'est le parking Esquirol pour eux. Peut-on revenir sur ça ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Y avait-il d'autres questions ? Sur la flotte automobile du service médical. Je serai complétée par Mélanie parce que je vais parler de mémoire. Il s'agit de deux ou trois véhicules. On a bien intégré ces véhicules dans notre flotte, on ne crée pas une sous-flotte. Ces véhicules, dans un premier temps, restent dédiés aux équipes de la Direction médicale et nous sommes en temps d'observation sur leur taux d'utilisation. Le cas échéant, ils seront potentiellement amenés à être reglobalisés dans le cadre de la flotte mobilisable par l'ensemble si le taux d'utilisation est insuffisant.

Ces véhicules ont vocation à rester au niveau du parking du sous-sol des Gêmeaux pour être rapidement accessibles. Nous avons identifié, en début de semaine, qu'ils avaient été ramenés ici. Nous les rebasculons donc sur le parking des Gêmeaux, mais nous allons bien avoir un premier temps d'observation sur le ratio d'utilisation. Le but, c'est que notre flotte soit mobilisée et pas que l'on immobilise les véhicules sans qu'un usage soit corrélé. Nous laissons donc passer quelques mois sans rien changer pour observer quelles sont les typologies de besoins qu'ont les équipes de la Direction médicale et de facto le ratio d'utilisation de ces véhicules. Ils feront bien partie de la flotte d'ensemble de la Caisse. Ils sont électriques et ont été achetés par la Direction médicale qui avait fait équiper en bornes de recharge. Donc, ils sont électriques de mémoire.

Monsieur ROUCHAUD, en effet, nous sommes propriétaires de l'ensemble des étages. C'était déjà le cas auparavant, nous étions propriétaire et hébergions le service médical. Nous étions donc propriétaires des étages qui étaient occupés par le service médical. C'était un hébergement avec une convention. Ça n'a donc rien changé de ce point de vue-là.

Sur la copro, nous ne sommes pas majoritaires puisque c'est un gros immeuble. De mémoire, nous n'avons pas au moins 50 % des voix. Nous ne pouvons pas décider seuls, puisque nous ne sommes pas majoritaires ; c'est une certitude. En revanche, c'est bien nous qui sommes à l'origine d'avoir poussé le sujet de la rénovation extérieure et des ouvrants des Gêmeaux. Nous avons donc réussi à pousser ça sans difficulté. Par contre, ce que l'on ne maîtrise pas, ce sont les votes qui vont se faire derrière. Notamment en matière de sélection du cabinet, puisque c'est un cabinet d'architecture qui doit faire toute l'étude, qui doit proposer un certain nombre de prestataires, différents devis, etc. Nous n'avons pas suffisamment de voix en quote-part de représentation pour pouvoir vous dire : « De toute façon, c'est nous qui allons décider puisque nous sommes majoritaires en termes de pourcentage de quote-part de propriété des locaux. » Nous avons donc besoin de convaincre d'autres copropriétaires, pas l'ensemble, sur ces travaux-là. Ça vous étonne, mais c'est pourtant le cas, Madame RODRIGUES-MARTINS.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Oui, je suis étonnée parce que nous avons cinq étages sur neuf.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous n'avons pas cinq étages.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Même si on a cinq semi-étages, au niveau superficie, on n'a pas la majorité, OK, j'entends, mais ça paraît bizarre que l'on n'ait pas de poids.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je viens de vous dire que nous avons un poids puisque c'est nous qui avons poussé ce sujet et qui l'avons fait inscrire à l'ordre du jour de la copro, qui avons aussi, par la réalisation d'un bilan énergétique sur le site, poussé la problématique de mise aux normes réglementaires en termes d'isolation des locaux, etc. Donc,

on a bien un poids ; par contre, nous n'avons pas cinq étages. Nous avons deux étages complets, le premier et le cinquième et les autres, ce ne sont que des demi-étages. Ça vous étonne, mais je vous assure que c'est comme ça, c'est mathématique, nous ne sommes pas majoritaires.

Et la question de Monsieur GIAMBAGGI, Alice.

Mme DUCHER, Direction : La question de Monsieur GIAMBAGGI, c'était pourquoi ne l'a-t-on pas inscrit dans le projet d'accord. Tout simplement parce que ce que l'on inscrit dans un projet d'accord, c'est quelque chose sur lequel on s'engage en termes de délai de réalisation et que ce travail de consolidation, d'analyse, etc., est un travail fin qui prend de la ressource et on doit hiérarchiser et prioriser nos ressources.

En termes de timing, au moment où l'on négociait, nous n'avions pas encore pris la décision de créer un poste spécifique sur l'accompagnement et les projets RH. Décision que nous avons prise ensuite, sur la fin d'année, pour le plan de recrutement 2026.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : A-t-on fait le tour de vos questions ? Madame RODRIGUES-MARTINS.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Ce n'est pas une question, je reviens juste sur ce que j'ai dit initialement, au niveau des espaces communs. Notamment les espaces tisanerie. Je ne vais parler que pour moi, sans la casquette CFDT, il me semble que ce serait mal venu de diligenter une inspection du CSE sur les étages dédiés au personnel de la Direction médicale parce que par manque d'espace de repos ou de pause de café, il y a énormément dans les bureaux et au sein des bureaux de supports du SM de cafetières branchées, de bouilloires branchées. Je me vois mal, si je devais faire une inspection au sein du CSE faire des préconisations s'ils ne peuvent pas avoir des espaces dédiés alors que vous avez un projet global interne pour pouvoir le faire. C'était juste le signalement que je voulais faire.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est un point de vigilance que l'on partage. C'est l'occasion de se remettre en tête les règles qui n'ont pas changé. L'utilisation de cafetières et de bouilloires au sein des services est interdite pour des raisons de sécurité électrique. Elle était interdite auparavant et elle l'est toujours. Nous sommes amenés régulièrement à passer. Ça n'engage que vous, par contre les équipes logistiques sont amenées à passer régulièrement et à demander la disparition de ces différents matériels. J'entends qu'il n'y ait pas suffisamment à chaque étage de dispositif, c'est quelque chose que l'on entend résoudre avec la création de zones de tisanerie complémentaires. Pour autant, il existe, au niveau de l'espace restauration – ça suppose de changer d'étage – un espace dédié à l'achat de café, etc. Donc, en aucun cas, l'absence de tisanerie par étage n'est de nature à autoriser l'utilisation dérogatoire de cafetières et de bouilloires qui sont interdites, ne pas par plaisir de réglementaire, mais parce que ça génère un risque d'incendie, de court-circuit et ça met en danger notre infrastructure électrique sur le site.

Ce sont donc des choses interdites, qui l'étaient et qui le sont toujours. Nous serons donc amenés à continuer à rappeler au personnel, comme on le fait ici au Cristolien. Parce qu'ici, malgré la présence de tisaneries, nous avons régulièrement des apparitions d'appareils personnels, puisque certains préfèrent leur appareil personnel. On peut le comprendre, mais ça n'est pas autorisé. Nous sommes donc amenés, dans ces cas-là, à rappeler aux personnes et à leur demander de débarrasser ces équipements.

Monsieur GIAMBAGGI.

M. GIAMBAGGI, CGT-FO : Je me permets de revenir sur le premier sujet abordé par Christina. C'est-à-dire le danger de saturation du réfectoire. Pour rappel, quand les plans du Cristolien ont commencé à être faits, nous avons alerté sur le fait qu'il n'y avait pas assez de places de réfectoire. Heureusement, il y a eu la crise sanitaire, du coup le télétravail et nous n'avons pas eu tant de difficultés que ça. Mais c'est grâce au télétravail. Sinon, nous aurions été un peu embêtés.

Vous dites que l'effectif baisse. Le problème, c'est qu'à mesure que l'effectif baisse, vous accueillez des nouveaux gens au Cristolien. Et là, c'est vrai que ça commence à faire beaucoup de monde au réfectoire. Si ça continue, il va falloir trouver une solution. Si j'ai bien compris, vous voulez procéder à une extension ? Proposer plus de places ? Ce n'est pas ce que vous avez dit tout à l'heure ? Non, j'ai mal compris. Donc, je vous préviens, si on continue à faire du flex-office et à accueillir encore d'autres services et donc à terme des gens qui travaillent actuellement aux Gêmeaux, au bout d'un moment, on risque d'avoir un vrai souci au niveau du réfectoire.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je n'ai pas parlé de projet d'extension. On évoquait la question de la rénovation des Gêmeaux, de l'espace réfectoire des Gêmeaux. Donc, dans le cadre des projets de réaménagement, on prévoit bien de maintenir un espace de réfectoire des Gêmeaux, mais qui ne sera pas pour autant agrandi, simplement configuré différemment et complété par des espaces tisanerie dans les différents étages, comme ici au Cristolien. C'est peut-être l'objet du quiproquo qu'il y a eu.

Sur le Cristolien, on suit les espaces. Je déjeune moi-même tous les jours au sein du réfectoire, donc j'observe attentivement. Nous avons effectivement des taux de remplissage, le mardi et le jeudi, qui sont plus importants que les autres jours de la semaine. Pour autant, je ne pense pas que l'on soit aujourd'hui à saturation. On peut être amenés à partager une table avec d'autres collègues, ce qui n'est pas quelque chose de choquant, mais je n'ai jamais vu personne ne trouvant pas de place pour s'asseoir au sein du réfectoire du Cristolien.

C'est un point sur lequel on reste attentif. C'était justement cette utilisation et cette densification au Cristolien qui nous a amenés à créer le corner complémentaire. Puisqu'au-delà des places assises, il y avait la question des queues sur le réfectoire qu'il fallait diversifier. Vous avez le frigo connecté et le corner désormais qui viennent aussi compléter l'offre de restauration. À notre sens, il n'y a pas aujourd'hui de saturation de l'espace restauration.

Y avait-il d'autres questions ? Non. Je vous propose de passer au recueil de vos avis. Pour la CFDT ?

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Pour la CFDT, ce sera une abstention. La Direction n'a fait ni plus ni moins que de veiller à respecter le Code du travail, en annexant le DUERP déjà existant du SM à celui de la CPAM. Il fallait bien le faire, effectivement. Cependant, c'est sans pour autant avoir cherché à avoir un résultat de meilleures conditions de travail et anticiper la problématique du manque d'espaces communs pour les pauses.

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

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

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

M. GIAMBAGGI, CGT-FO : Les mesures sont insuffisantes, Force Ouvrière vote contre.

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

Point 4 : Mise à jour du règlement intérieur de la CPAM du Val-de-Marne dans le cadre de la transformation de l'Assurance maladie

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de passer au point suivant de l'ordre du jour qui concerne la mise à jour du règlement intérieur de la CPAM du Val-de-Marne dans le cadre de la transformation de l'Assurance maladie.

Mme ARNAUD, Direction : Dans la continuité du point précédent où nous avons mis à jour le DUERP au regard du projet de transformation de l'Assurance maladie, nous devons également mettre à jour le règlement intérieur puisque nous devons intégrer un certain nombre de dispositions. Ce sont des dispositions propres aux responsabilités et aux obligations déontologiques du personnel du service médical et notamment des praticiens-conseil. Et également des dispositions en matière de discipline.

Sur les modifications apportées. Afin que vous ayez une meilleure visibilité, nous les avons mises en rouge. Ça concerne l'article 12 sur les dispositions applicables en matière de règles déontologiques, puisque les personnels de la Direction médicale ont des obligations renforcées en matière de déontologie et de secret médical.

La procédure disciplinaire et le droit de la défense qui sont applicables aux praticiens-conseil. Nous avons fait des modifications au niveau des articles 20 et 21.

Et également l'intégration d'un nouvel article 23 sur la protection accordée aux lanceurs d'alerte.

Sur la date d'entrée en vigueur du règlement intérieur. Il y a une procédure spécifique lorsque l'on modifie le règlement intérieur. Il y a évidemment la consultation du CSE, l'information du personnel, les formalités de dépôt et de publicité avec l'envoi du nouveau règlement intérieur à l'inspection du travail et au conseil des prud'hommes. Et le règlement intérieur ne peut entrer en vigueur qu'un mois suivant la dernière formalité accomplie. Nous avons donc prévu une entrée en vigueur au 1^{er} avril.

Avez-vous des questions ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Madame PERRIOT-LEFUR.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : On a bien compris que c'est essentiellement lié à l'arrivée des praticiens-conseil. Aujourd'hui, les praticiens-conseil, CFDT tout au moins, vivent cette mise à jour comme une remise en question de leur éthique, de leur façon de travailler, de leur intégrité morale et professionnelle. Ça ne leur convient donc pas du tout.

Sur la partie règlement intérieur en lui-même. Finalement, en regardant ce truc-là, je m'aperçois qu'on a bien décliné toute la procédure disciplinaire possible pour l'agent et le cadre classique, la procédure classique habituelle. On décrit de façon assez rapide finalement la procédure disciplinaire pour le praticien-conseil, avec pas autant de façons de faire que l'on a pu le faire pour les employés et cadres. Pour le coup, pour les agents de direction, il n'y a rien.

Je suis donc un peu embêtée maintenant, au vu de ce RI. La sanction disciplinaire pour les employés et cadres, c'est pas mal de pages, on décline tout, on explique tout. Pour les praticiens-conseil, on explique un peu en gros, sans reprendre toute la procédure liée à leur CCN. Et pour les ADD, on n'en parle pas. Donc, soit on ne décline pas toute la procédure parce qu'elle existe dans notre CCN, qu'elle est suffisamment claire et si on ne la décline pas, on ne la décline pour personne. Parce que là, on stigmatise un peu les employés et cadres en disant : « Ceux-là, on explique bien tout ce qui va se passer parce que c'est vachement grave », par contre, pour les autres, on n'explique pas. Et vous savez comme moi que parfois, on peut tous, y compris les ADD, on a récemment eu des ADD qui ont dû passer en procédure disciplinaire. Peut-être pas ici, mais ailleurs et nous ne sommes pas à l'abri. Nous ne sommes à l'abri de rien et ça, on le sait.

C'est donc cette partie-là qui me gêne beaucoup, d'avoir tellement de choses pour les employés et cadres et finalement assez peu pour les praticiens-conseil et encore moins pour les ADD.

Sur le dispositif de lanceur d'alerte. Dont acte, il n'y a pas grand-chose à en dire.

Et pour les praticiens-conseil, il y a ce que je viens de vous dire. À savoir que cette notion de prescrire ou pas à sa famille ou pas, c'est quelque chose d'extrêmement mal perçu. D'autant plus que ça ne faisait pas partie de leur pratique habituelle, c'était extrêmement à la marge et ils ne se sentaient pas concernés. Déjà que nous avons fait partir nos salariés sur un service médical autre dans le 92, ce qui est déjà extrêmement compliqué. Là, on leur dit : « En plus, vous n'allez pas prescrire. » On remet vraiment en cause toute leur éthique, toute leur façon de fonctionner au motif d'un conflit d'intérêts qui n'est pas forcément très clair et qui jusqu'ici n'a pas donné lieu à un problème particulier ; il ne me semble pas.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci, Madame PERRIOT-LE FUR. Monsieur ROUCHAUD, vous aviez une question ?

M. ROUCHAUD, CFTC : Sur l'article 21-2 qui relate les procédures disciplinaires applicables aux praticiens-conseil. Je trouve que l'article est un peu vague. On parle de « toute faute commise par un praticien-conseil ». Je pense qu'un règlement intérieur se doit d'être plus précis. « Toute faute », excusez-moi, mais ça veut tout et rien dire. De quoi parle-t-on ? Ou alors, rédigez-le comme suit, c'est-à-dire toute contravention au règlement intérieur. Parce que là « toute faute commise par un praticien-conseil », on n'est pas très avancé. C'est un peu vague et pour moi, ça veut tout et rien dire.

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

M. GIAMBAGGI, CGT-FO : Je voulais savoir s'il était possible de nous communiquer un contrat de travail anonymisé d'un praticien-conseil, s'il vous plaît ? Êtes-vous en mesure de nous communiquer ça ? Pour que l'on voie un peu comment c'est précisé, parce que j' imagine que le secret médical y est abordé. Est-ce possible d'avoir un contrat de travail ? Je ne sais pas si je suis en droit d'exiger ça. Juste un contrat de travail anonymisé où vous rayez les noms.

Deuxième sujet, je constate aussi que vous avez fait des mises à jour par rapport au fait qu'il y avait encore marqué « comité d'entreprise » et des choses comme ça. Il était temps.

Et il y a un article que je n'ai pas compris en lisant, c'est l'article 5. C'est par rapport à la gestion d'immeubles. Le responsable de site, c'est Monsieur ARNAUD ? Ah, c'est vous ? C'était lui et maintenant, c'est vous ? D'accord, très bien. Il y a quelque chose que je ne comprends pas à la fin : « En cas de circonstance exceptionnelle, lorsque l'urgence le justifie, le responsable de site peut prendre de nouvelles prescriptions qui reçoivent une application immédiate. Il devra en aviser immédiatement la Direction générale. Conformément à l'article L.321-5 du Code du travail, celles-ci seront immédiatement et simultanément communiquées au secrétaire du comité social et économique et à l'inspecteur du travail. » Pouvez-vous donner des exemples pour un peu imaginer cet article que j'ai du mal à comprendre, s'il vous plaît ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : D'autres questions ? Je vais passer à des éléments de réponse. Nous sommes là sur un cas de figure qui est un peu un cas théorique où il y aurait, j'imagine, une situation de danger grave et imminent. Il faut que vous sachiez que nous avons aussi un comité de crise, un plan de continuité d'activité qui s'active. Donc, potentiellement, on peut imaginer que sur une situation d'urgence extrême, qui ne laisse pas la mise en place du comité de crise, il y ait des décisions. Par exemple, dans des situations d'urgence, attentat, etc., où des décisions rapides sont à prendre. Si je prenais de telles décisions, je serais amenée à devoir en référer au Directeur général et derrière, on activerait de toute façon la procédure de gestion de crise classique telle qu'elle est connue. Nous pouvons donc être amenés à avoir ce type de choses.

Un cas de figure qui s'est présenté par exemple, c'est lorsque nous avons eu la fuite d'eau au sous-sol. C'est moi que le PC sécurité appelle, dans la foulée, ils appellent aussi les secours, les pompiers. Dans ce cadre-là, nous sommes amenés à prendre un certain nombre de décisions dans l'urgence. À l'époque, ça avait mis en panne tout notre système de chauffage, nous avons donc activé, dans la foulée, le lendemain, le plan de gestion de la crise, puisque la fuite avait été détectée un dimanche. Nous avons donc déclenché dès le dimanche au moment de l'alerte, mais le comité ne s'était réuni que le lundi pour venir acter un certain nombre de décisions. En attendant, nous avons déjà décidé d'informer les salariés pour ne pas qu'ils reviennent sur le site. C'est donc ce type de dispositions.

Après, la rédaction, nous ne le l'avons pas modifié, elle reste un peu générique. Ça ouvre une possibilité complémentaire d'action en cas d'urgence sans avoir besoin de réunir les organes de gestion de crise tels qu'ils sont prévus par l'organisme par ailleurs.

Mise à jour du comité d'entreprise. En effet, nous en avons profité pour toiletter un peu cet aspect-là.

Sur votre demande, Monsieur GIAMBAGGI, de communication d'un contrat de travail anonymisé d'un praticien-conseil. Nous n'y sommes pas opposés. Ce n'est pas un droit, mais il n'y a pas de souci, on peut vous le communiquer. Sachant que nous n'avons pas refait de contrat de travail en récupérant les praticiens-conseil. Ce sont donc ceux tels qu'ils avaient été à l'époque rédigés par la Direction médicale. Nous avons un modèle, nous allons en faire. C'est donc peut-être mieux de vous donner le modèle que nous allons appliquer sur les futurs recrutements. C'est la même chose, c'est-à-dire que nous n'avons pas refait notre modèle à partir de rien, nous nous sommes bien entendu inspirés de l'expérience du service médical

auparavant. C'est simplement que le modèle a le bénéfice d'être anonymisé de facto puisque nous n'y remplissons pas les différentes informations.

Mme ARNAUD, Direction : Sur le sentiment de différence entre la longueur de la procédure comme prévu par l'article 48 pour les employés et cadres et la longueur de la procédure comme prévu pour les praticiens-conseil et le sentiment d'absence de procédure pour les ADD. C'est simplement que ce soit pour la procédure article 48 ou que ce soit pour la procédure des praticiens-conseil, on a fait une reprise de ce qui existe aujourd'hui dans la convention collective. La procédure prévue pour les praticiens-conseil aux articles 32, 33 et 34 est extrêmement réduite par rapport à la longueur de la procédure prévue par l'article 48 de la convention collective.

Donc, on a la sensation que c'est beaucoup plus réduit, c'est simplement que lorsque l'on reprend les éléments qui figurent aux articles 32 et 34 de la CCN des praticiens-conseil, c'est une procédure qui, tel qu'elle est rédigée, est beaucoup plus réduite. Maintenant, l'ensemble des éléments sont là. La seule chose que nous n'avons pas reprise dans le règlement intérieur parce que ça ne nous semblait pas nécessairement utile, c'est la composition du conseil de discipline avec le fait que le conseil de discipline est composé de deux collègues. En termes de procédure de sanction devant figurer dans le règlement intérieur, nous n'avons pas mis cette précision, mais c'était un paragraphe qui a été retiré. Sur la longueur de la procédure, c'est vraiment entre ce qui est prévu dans la CCN des praticiens-conseil et ce qui est prévu dans la CCN du personnel des employés et des cadres des organismes de Sécurité sociale.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Je vous demande de mettre à jour aussi ce RI et de nous le présenter avec les procédures disciplinaires telles qu'elles existent dans les différentes CCN, puisque nous avons du coup des références différentes liées à des CCN différentes. Et que chacun se retrouve bien dans un règlement intérieur qui concerne bien tout le monde. Je passerai directeur un jour, j'aimerais donc savoir à quels risques je pourrais potentiellement faire face.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous avons bien noté votre proposition, Madame PERRIOT-LE FUR et nous la gardons pour la prochaine mise à jour. Nous n'allons pas faire une mise à jour spécialement pour ça. Pourquoi ne l'avons-nous pas fait ? Parce que nous n'y avons pas pensé. J'entends l'importance que ça peut avoir, donc on le note pour la prochaine.

Toutefois, vous rappeler que ce n'est pas parce qu'elle n'est pas précisée dans le règlement intérieur qu'elle ne va du coup pas s'appliquer. Nous sommes juste là sur un élément de communication via le règlement intérieur, mais dans tous les cas, cette procédure disciplinaire pour les ADD existe et elle existe, quel que soit le niveau de détail qui va figurer dans notre règlement intérieur. On ne peut pas déroger par notre règlement intérieur. Ça ne change rien à l'état du droit applicable, mais j'entends que ça change en termes de niveau de communication. Nous prenons donc bonne note pour notre prochaine mise à jour du règlement intérieur.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Surtout par rapport aux praticiens-conseil qui tout à coup, on leur dit tout de suite : « La procédure, c'est ça », elle est bien écrite et ils savent. Il y a quand même un sentiment d'inégalité. Pas face au droit, puisqu'effectivement, quand une erreur est commise, elle l'est, quelle que soit la personne, mais c'est la communication.

Donc, la prochaine mise à jour, si elle intervient tous les cinq ans, ça me paraît un peu tard.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous n'allons pas faire une mise à jour spécialement pour ça, c'est une certitude. Parce que vous le savez, une mise à jour, derrière c'est lourd, il y a la communication à l'inspection du travail, etc. Donc, oui, on note bien la suggestion que l'on examinera sur la prochaine mise à jour, nous comprenons votre alerte. Après, il ne faut pas non plus dramatiser les choses. On le prend en compte et on le fera.

Concernant les praticiens-conseil, leur ressenti, etc., j'entends, mais le règlement intérieur a simplement pour vocation de rappeler aussi un certain nombre de choses. Je pense qu'il reste quand même une différence fondamentale entre un personnel agent de direction dans sa connaissance des règles et potentiellement un praticien-conseil. En matière de procédure disciplinaire, on est peut-être plus souvent amenés à mener les procédures disciplinaires et du coup à en connaître les règles plus que les praticiens-conseil. Nous entendons néanmoins votre alerte et on se la note pour plus tard pour voir dans quelle mesure nous pourrions y répondre.

Mme ARNAUD, Direction : Et pour la question de Monsieur ROUCHAUD sur pourquoi la notion de caractère fautif n'a pas été précisée. Là encore, c'est une reprise du Code du travail. L'employeur peut prendre une sanction pour sanctionner tout élément jugé comme étant fautif par lui ; c'est comme ça que c'est libellé. Nous n'avons donc pas envie de donner des exemples ou de réduire le champ de ce qui peut être considéré comme fautif. Ce qui peut être considéré comme fautif, c'est évidemment un manquement au règlement intérieur, mais la liste n'est pas exhaustive. Et évidemment, tout manquement aux règles de discipline dans l'organisme, tout caractère d'insubordination ou bien d'autres faits peuvent être considérés comme fautifs et c'est très compliqué de donner une définition de ce qui est entendu comme étant fautif.

Mme DUCHER, Direction : Et sur les exemples de l'article 1321-5. C'est un article de procédure qui fait référence au fait que c'est la même procédure de publicité pour les annexes du règlement intérieur que pour le règlement intérieur lui-même. Et que toutefois, lorsque l'urgence le justifie, ces notes de service ou tout autre document peuvent recevoir une application immédiate. Et dans ce cas-là, il faut quand même communiquer au secrétaire du comité social et économique et à l'inspection du travail.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Y avait-il d'autres questions ? Madame RODRIGUES-MARTINS.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : C'est une question, mais aussi une observation. Au niveau de la note, par rapport à la présentation synthétique des évolutions. Vous vous basez dans le contexte réglementaire qui est lié à la CCN des praticiens-conseil et aussi à l'article L.1321-5 du Code du travail qui permet de mettre à jour le règlement intérieur de la Caisse. Cependant, ce qui m'étonne, c'est que vous ne faites absolument pas allusion au contexte qui vous est presque imposé par la CNAM lié à la LR-DDO4-2026 liée à l'invitation de la CNAM de absolument mettre et inscrire dans le règlement intérieur de chaque caisse cette mise à jour liée au fait qu'il y a conflit d'intérêts et un principe de respect de principe d'égalité par rapport à l'auto-prescription d'arrêt pour le médecin-conseil et pour les membres de sa famille, en particulier les arrêts enfant.

Je suis donc étonnée de ne pas voir ça puisque cette LR nous impose de le faire. Donc, pourquoi ne parlez-vous pas de la LR ? Merci.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Y avait-il d'autres questions ? Pourquoi ne parle-t-on pas de la LR ? Nous ne parlons pas à chaque fois de la LR en termes de contextualisation.

Nous rappelons le contexte du projet, la LR n'est qu'un élément de matérialité dans le cadre du projet. Donc, dont acte, mais nous n'avons pas retenu ça. Je n'ai pas plus de raison à décortiquer là-dessus, ce n'est pas un mystère non plus. Ce qui nous a semblé essentiel, c'était de rappeler les éléments de contexte du projet de changement organisationnel plutôt que le support vectoriel de communication nationale là-dessus.

Par ailleurs, nous en avons profité pour toiletter d'autres choses qui ne sont pas liées à cette LR. Ce n'est donc qu'un élément parmi d'autres. Y avait-il d'autres questions ou remarques ? Non. Je vous propose dans ce cas de passer au recueil de vos avis. Pour la CFDT ?

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : La LR-DDO4-2026, parce que nous en parlerons, relative à l'interdiction de l'auto-prescription d'un arrêt de travail par un médecin-conseil, qui a été mise à jour le 11 février, même avant, le 4, en y ajoutant l'interdiction de prescrire un arrêt enfant malade. La CFDT a demandé communication d'un courrier du CNOM de 2017 auquel il est fait référence que nous n'avons toujours pas eu.

Et comme je le disais, la CFDT rappelle que l'utilisation de ce type de documents d'arrêt de travail n'est pas une habitude des médecins-conseil. Le ressenti des médecins-conseil, déjà malmenés par le projet TAM, est celui de la remise en cause de leur intégrité morale et professionnelle, considérés comme coupables *a priori*. Il est déjà mis en place la délocalisation des dossiers médicaux du personnel, ce qui répond à la prévention des conflits d'intérêts. Lors de l'INC Maladie hier, il a été demandé à la CNAM de revoir son positionnement. Et surtout qu'un bilan de ce type de situations soit réalisé, dans la mesure où personne n'avait connaissance d'une problématique par rapport à cette façon de faire éventuelle, peut-être.

Donc, pour la CFDT, c'est un vote défavorable.

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

M. ROUCHAUD, CFTC : Cette mise à jour répond au Code du travail, même si celui-ci n'est pas toujours très précis. C'est un vote favorable.

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

M. GIAMBAGGI, CGT-FO : C'est un règlement intérieur, Force Ouvrière prend acte.

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

Point 5 : Déploiement de l'outil Doctrine

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de passer au point suivant de l'ordre du jour. Le point 5 concerne le déploiement de l'outil Doctrine et nous accueillons Nathalie MOUSTIN pour la présentation.

Mme MOUSTIN, Direction : Bonjour à tous. Je suis Nathalie MOUSTIN, la responsable du département des affaires juridiques. Je vais donc vous présenter la note relative au déploiement de Doctrine.

Je vais vous rappeler le contexte. L'année dernière, nous vous avons présenté Doctrine suite à une décision du CODIR d'expérimenter l'outil auprès des audiençiers de la Caisse sur toute l'année 2025, ce qui a été réalisé.

Pour rappel, Doctrine est une plateforme spécialisée en droit qui, grâce à l'intelligence artificielle, accompagne les juristes dans les recherches juridiques, l'analyse de documents, la rédaction d'écriture et aussi la stratégie contentieuse de la Caisse.

Les objectifs étaient principalement d'optimiser la méthode de recherche et d'analyse juridique, de maîtriser les risques juridiques et de faciliter la montée en compétences des audiençiers qui étaient nouvellement recrutés.

Le déploiement de Doctrine. Suite à une expérimentation concluante, nous avons décidé de souscrire 14 licences sur l'année 2026 et de les attribuer au service contentieux pour 7 licences, au département de la lutte contre la fraude pour 3 licences. 2 licences pour la Direction comptable et financière, une licence pour les relations sociales et une licence pour le FAMI.

Je vais vous faire un petit bilan de l'expérimentation qui a été faite au contentieux. Les constats portent sur les fonctionnalités phares de l'outil, les apports de l'outil pour les audiençiers, la protection des données, mais aussi les impacts budgétaires et environnementaux. Sur les fonctionnalités utilisées les plus fréquemment par les audiençiers. Vous avez le legal graph qui consiste à avoir une vision des textes, mais de façon chronologique. Vous avez un chatbot juridique qui vous permet de questionner l'outil pour vérifier la légalité d'une décision de la caisse, par exemple, ou de rechercher de la jurisprudence. Le tableau vous permet de constituer une veille juridique sur les thématiques les plus fréquentes des audiençiers. On réalise des recherches et des thématiques avec différentes colonnes et lignes qui sont vraiment très utiles pour les audiençiers. On peut faire une extraction rapide d'informations clés de documents et comparer des jeux d'écriture. C'est très utilisé aussi, puisque dans le cadre de l'instruction des dossiers, il y a beaucoup d'échanges d'écriture entre les avocats ou en tout cas les parties adverses. En utilisant ce comparateur de documents, ça nous permet tout de suite d'identifier ce qui a été ajouté par la partie adverse, parce que souvent, c'est noyé dans beaucoup de redites. L'outil nous permet de gagner beaucoup de temps sur ce point.

Les apports de l'outil. Principalement, c'est le gain en rapidité et en qualité des écritures. On constate une inflation juridique et un nombre de recours en forte hausse chaque année, 52 % entre 2023 et 2025, ce qui est significatif. Doctrine permet donc aux audiençiers de traiter un plus grand nombre de dossiers. En 2025, on a traité 907 dossiers, alors qu'en 2023, on en a traité 597. La précision des informations obtenues par l'outil facilite l'identification des éléments clés des dossiers, mais accroît aussi l'expertise des audiençiers en poste. Doctrine participe à la consolidation de nos stratégies de défense.

Lors de l'expérimentation, on a effectué une mesure. On a pris un échantillon de 60 dossiers qui étaient des recours employeurs, puisque ça correspond à 12 % des litiges que nous rencontrons au contentieux. Sur le temps de traitement, on a constaté une division quasiment par deux pour les audiençiers.

Un autre apport, c'est la montée en compétences et l'expertise accrue des audiençiers. On a principalement constaté une consolidation de nos stratégies de défense, une diminution des recours formés en appel ou en cassation par les parties adverses grâce au renforcement de nos écritures. Également une diminution du nombre de renvois, puisque ça nous permet de réagir

rapidement, de solliciter le moins de renvois possible. Une gestion d'un volume d'audiences qui ne cesse d'augmenter. Et une diminution des frais afférents aux honoraires d'avocats, puisqu'on fait appel à moins d'avocats, même si devant la Cour de cassation, l'appel à l'avocat est obligatoire.

Un point sur la protection des données, puisque c'est un outil qui utilise l'intelligence artificielle, mais avec des données communiquées par les utilisateurs, tout en garantissant le respect du RGPD. Des consignes sont données pour anonymiser les documents qui peuvent être soumis à l'outil en amont. L'outil a été soumis à la déléguée à la protection des données de l'organisme qui a validé son utilisation.

Enfin, sur les impacts budgétaires et environnementaux. Le coût total des 14 licences s'élève à 28 140 euros. C'est un projet qui intègre des technologies d'intelligence artificielle, donc une consommation énergétique reconnue. Toutefois, l'IA mobilisée par Doctrine repose principalement sur des mécanismes de recherche et d'analyse, qui ne génèrent pas de contenu, ce qui est en IA le plus énergivore. Par ailleurs, le déploiement de l'outil est susceptible de générer des effets environnementaux indirects positifs, notamment par la réduction d'échanges numériques volumineux avec les avocats, qui utilisent eux-mêmes des outils d'intelligence artificielle, dont Doctrine.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On va vous proposer de prendre vos questions. Pour être sûre de la compréhension, l'expérimentation sur les licences est portée sur le service contentieux. Donc, on maintient ce périmètre et on va venir progressivement élargir à d'autres secteurs, mais avec un nombre limité de licences, pour s'assurer de l'intérêt dans les autres secteurs soit aussi important que celui qui a été noté sur le secteur contentieux. Parce que cela ne vous aura pas échappé, le coût unitaire de la licence reste relativement élevé. Il ne s'agit pas de venir déployer des licences qui ne trouveraient pas d'utilisations intensives et qui viendraient peser sur nos budgets.

Je vous propose de passer à vos questions. J'ai vu Monsieur ROUCHAUD, Madame PERRIOT-LE FUR et Madame RODRIGUES-MARTINS.

M. ROUCHAUD, CFTC : L'intelligence artificielle, c'est bien, mais elle doit aider et en aucun cas, elle ne doit se substituer à l'humain. Il y a des informations qui ne sont pas complètes. Vous indiquez que le coût de 14 licences s'élève à 28 140 euros. En général, une licence est valable un an. Est-ce que c'est le cas ici ? Oui, donc c'est valable un an.

Je crois que les agents disposent actuellement de l'outil Camelia en droit. Quelle est la différence avec Camelia ? Est-ce que Camelia est finalement devenu obsolète ? On voudrait bien comprendre la différence.

Sinon, j'avais noté une autre question, je regarde rapidement. Oui, on a bien compris que cela allait engendrer des gains de productivité, mais on espère que cela ne va pas servir d'alibi à la hiérarchie et à la Direction pour baisser les effectifs des services qui l'utilisent.

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

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : On est bien d'accord, les licences, tous les ans, elles se renouvellent et tous les ans, vous repayez 28 140 euros, puis après, en fonction des augmentations, si c'est indexé sur quoi que ce soit, on verra. 14, c'est un minimum ou

finalement vous allez peut-être pouvoir en prendre 20 dans un an ou peut-être 10, parce que finalement, l'utilisation n'est peut-être pas aussi efficace que vous le souhaitiez ?

Sur l'utilisation des licences qui paraît tout à fait évidentes : le contentieux, la lutte contre la fraude, votre service RH relations sociales, le FAMI, je ne sais pas. Par contre, à la Direction comptable et financière, il y en a quand même deux licences. Au niveau de l'utilisation, au prix que ça coûte, comme vous dites, deux licences pour une branche qui *a priori* n'a pas vocation à faire du juridique plus que ça, c'est un peu difficile à comprendre.

Moitié moins de temps, on a bien compris que c'est un gain de temps et tant mieux. Si vous avez réussi à le calculer, c'est parfait.

Sur la partie compétences et expertises accrues des auditeurs. Effectivement, Doctrine, ça peut quand même poser question. Quelque part, il y a quand même beaucoup de choses qui sont amenées assez facilement et qui ne nécessitent plus autant de recherches que ça pouvait le faire avant. Ça peut quand même, au bout du compte, arriver à une petite perte de compétences des agents, même si ça permet de traiter quand même plus vite. Pour autant, intellectuellement, on n'a pas cette recherche, quand on sait que le juridique, c'est quand même beaucoup axé sur les articulations, les recherches, etc. Si Doctrine fait tout, c'est parfait.

Aujourd'hui, a-t-on la certitude, qu'au moins au service contentieux, l'outil est utilisé par tous en même « quantité » ? Est-il vraiment utilisé par tous et de la même façon ? Parce que lorsqu'on dit qu'ils gagnent en efficacité, c'est par rapport au tableau que vous aviez avant, où vous estimez que ça fait moins de temps.

Après, on est sur le déploiement de l'outil. En mars 2026, déploiement de l'outil dans les nouveaux secteurs. Donc, tout le monde va voir ça au même moment ou bien certains l'ont déjà et ont déjà pu l'expérimenter ? Est-ce que le déploiement est prévu pour mars officiellement, mais qu'il est déjà un peu utilisé ? Donc, est-ce qu'au mois de mars, tout le monde aura bien l'outil ? Et y a-t-il encore des personnes qui doivent être accompagnées dans la prise en main de cet outil ?

Ce sera tout pour moi.

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

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Je voulais revenir sur les 14 licences aujourd'hui qui vont se décliner principalement sur le contentieux. Après, il y a la lutte contre la fraude, etc. Mais vu que l'expérimentation qui a été menée au début sur l'utilisation de Doctrine seulement sur le contentieux, à quel moment avez-vous acquis ces 14 licences ? Pendant la période d'expérimentation, vous ne les aviez pas encore, c'était que pour le contentieux. Je voudrais avoir le détail, la précision sur l'acquisition des licences.

Par rapport au déploiement de l'utilisation de Doctrine sur les autres secteurs qui ont été listés. Avez-vous un calendrier du déploiement impactant ces autres secteurs ? Vous n'en faites pas du tout mention. Est-ce que ces nouveaux secteurs qui utiliseront Doctrine vont le faire de façon progressive ou est-ce qu'ils ont déjà la main ? Dans ce cas, avant que ce soit présenté en CSE, ce serait bien de le signaler. Je voudrais avoir la connaissance d'un calendrier précis du déploiement de l'outil sur ces nouveaux services, en plus du contentieux qui en a fait

l'expérimentation, à moins que ce soit déjà fait. Pour moi, ce serait un petit couac pas très normal.

Au niveau de l'accompagnement et de la prise en main. Vous parlez de la formation. Certes, c'est une utilité, c'est nécessaire. Par contre, combien de nouveaux salariés devront être formés et accompagnés sur Doctrine ? Et sur quelle période ? Parce que ce n'est pas précisé sur le petit paragraphe d'accompagnement. Merci.

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

M. GIAMBAGGI, CGT-FO : J'aime bien faire des petites recherches sur Wikipédia. Doctrine, c'est une start-up française à la base, créée en 2016. En 2018, elle signe une convention de recherche avec la Cour de cassation. En 2023, elle devient plus française et est rachetée par le fonds d'investissement Summit Partners et par Peugeot Invest. Je passe, je ne lis pas tout. Il y a quand même un truc qui est assez important à noter. En 2025, l'entreprise est condamnée pour concurrence déloyale et l'un de ses salariés, licencié depuis pour extraction frauduleuse de données. En juillet 2025, elle rachète son concurrent principal, Predictis. Bientôt, apparemment, Predictis et Doctrine vont fusionner. Vous aurez un truc encore plus complet et sans doute encore plus cher.

Je reprends sur ce qu'avait dit Florent tout à l'heure. Vous nous communiquez des données de volume de décision par année par rapport aux audiençiers. On a compris que pour les audiençiers, il y a pas mal de turnover. Est-ce que vous constatez la plus-value au regard du nombre d'audiençiers chaque année en ETPMA ?

Comme disait Florent, puisque cela gagne du temps, à terme, est-ce que vous n'allez pas baisser les effectifs à terme ?

D'une manière ou d'une autre, auriez-vous éventuellement identifié une bêtise de Doctrine ? Je ne sais pas, une jurisprudence mal interprétée ou des choses comme ça ? C'est exactement ce que j'ai mis comme mot : faillible. On sait que lire une jurisprudence n'est pas super pratique. Après, ils sont quand même audiençiers, ils sont censés savoir le faire. Mais cela perd un peu de temps par rapport à quelque chose de plus clair et plus concis. À ce stade, c'est tout.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci. Y avait-il d'autres questions ? Nous allons vous répondre à plusieurs voix avec Nathalie.

Il y a eu plusieurs questions sur les histoires de licences. Je vous confirme que les licences sont achetées pour une durée d'un an. Ça veut dire qu'à l'issue, on décide de renouveler ou pas, on peut changer le volume. Donc, rien n'est inscrit dans le marbre, Madame PERRIOT-LE FUR. On vous l'avait redit à l'occasion de l'expérimentation, on n'est pas la seule caisse à utiliser Doctrine, c'est quelque chose qui tend à se généraliser. On imagine donc qu'à un moment donné, il n'est pas impossible qu'on se retrouve avec un marché national qui permettrait d'avoir des négociations de tarifs de licences qui soient groupés et non plus individuels. C'est dans l'ordre des choses. À ce stade, c'est non échancé, mais on imagine que cela peut se produire à un moment et nous aider à venir réduire les coûts qui sont assez importants.

Une autre précision sur ces questions de nombre de licences et sur vos questions sur les déploiements. Pour votre complète information, on avait expérimenté sur le contentieux. Dans le cadre de la première année d'expérimentation avec les licences, Doctrine nous avait fait un geste commercial et nous avait offert des licences complémentaires gratuites. En fait, ils nous

offraient déjà 7 licences. On avait déjà 14 licences, théoriquement, mais ils nous les offraient à titre de test. Nous avons un peu temporisé le fait de répartir ces licences dans les secteurs, puisqu'on attendait les premiers retours de l'expérimentation du contentieux. On avait déjà pré-identifié les secteurs concernés ou les thématiques concernées ; ce sont en fait toutes les thématiques juridiques. Côté de la DFC, non, c'est vraiment une nouveauté, ils ne démarreront pas. Côté famille, c'est le sujet marché et public. On avait donc évoqué avec Madame Ozturk la possibilité qu'elle puisse aussi tester. À ma connaissance, elle s'est connectée une ou deux fois, mais elle n'a pas démarré réellement le test.

Et puis, pour tout vous dire, sur la partie droit social, c'est moi-même qui ai un peu voulu tester cet outil pour me faire une idée aussi. Quand on expérimente quelque chose qui a un coût aussi important, j'avais envie de me faire une idée, justement sur cette fiabilité de l'outil.

Je bifurque du coup sur votre question, Monsieur GIAMBAGGI. Je me suis parfois attachée à poser des questions à l'outil sur des questions sur lesquelles je connaissais les réponses, et non, l'outil n'est pas infallible, ça reste un moteur de recherche, il peut parfois faire des raccourcis dans les recherches qu'il fait. Donc, ça ne vient pas neutraliser un devoir de vigilance de l'utilisateur dans les questionnements, la nécessité aussi de se tenir à jour, etc. Par contre, c'est un gain de temps dans un certain nombre de situations pour venir, notamment pour résumer les jurisprudences. Les fonctions de résumé et de recherche sont très, très fiables. Après, quand vous êtes sûr de la recherche, en posant une question en droit, parfois il ajuste, parfois la réponse est partiellement incomplète, comme tout outil. Sachant qu'eux ne s'en cachent pas et ils sont preneurs aussi de nos retours d'utilisateurs pour venir au fil du temps perfectionner l'outil. Mon petit test, ma licence sera ensuite reventilée côté RS. Il ne s'agissait donc pas des tests en bonne et due forme.

Sur la question du calendrier, sur les autres licences. Sur le contentieux, c'est déjà déployé. Nathalie vous redira un petit peu sur le niveau de maturité dans l'appréhension de l'outil des équipes, etc. Sur les autres, on n'a pas démarré. Pour ne rien vous cacher, on s'est un peu interrogé sur la possibilité éventuellement de mutualiser certaines licences entre plusieurs acteurs sur une même thématique. Mais l'outil verrouille très bien le fait que l'on ait une utilisation individuelle, il y a une adresse mail. On ne peut pas faire par exemple une licence pour un collectif de personnes, c'est vraiment une licence individuelle par agent, parce que tout est paramétré par rapport à une adresse email, la formation aussi fournie par Doctrine sécurise bien ça. C'est leur modèle de business qu'ils appliquent, y compris dans tous les cabinets d'avocats qui recourent aussi à cet outil. Nous on a les licences et il faut qu'on lie chaque licence avec une adresse email individuelle. Et ensuite, votre ordinateur a mémorisé les codes d'accès, etc. On ne peut pas venir basculer la licence en se connectant sur un autre poste. Par exemple, on ne peut pas se partager des identifiants et des mots de passe entre différents postes et être plusieurs à se connecter. L'outil permet d'identifier que l'utilisateur n'est pas celui qui était vu.

Mme MOUSTIN, Direction : Pour préciser, ça a été fait et nous avons tout de suite été identifiés par Doctrine.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Disons que leur intérêt, c'est de vendre un nombre de licences qui correspond au nombre d'utilisateurs. Ils ont donc sécurisé leur outil sur ça et nous n'avons pas encore trouvé le moyen de contourner. C'est la raison pour laquelle nous avons 7 licences et non une seule licence au contentieux que tous les audiciens se partagent, par exemple. Il ne faut pas me demander, mais nous n'avons pas encore cracké le système. Ce

sont des fonds publics, donc on s'est dit qu'on pouvait peut-être mutualiser des licences, mais non, ce n'est pas possible. Monsieur GIAMBAGGI, une réaction par rapport à ça ?

M. RICORDEAU, CGT-FO : Vous n'avez pas demandé à l'intelligence artificielle comment on cracke Doctrine ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Non, nous n'avons pas ce type de recours.

M. GIAMBAGGI, CGT-FO : Ne serait-il pas possible, au sein du service de créer un faux agent sur un poste qui serait dédié à Doctrine ? Un poste spécifique pour ça où les gens peuvent aller et venir avec un mail fictif.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Dans le cadre de cet AP, je vous indiquerai que nous allons organiser le recours à cet outil de sorte qu'il y ait des agents bien identifiés. Il y a aussi une formation liée à l'acquisition des compétences pour utiliser l'outil.

Sur les 2 licences de la Direction comptable et financière, parce qu'ils ont deux thématiques juridiques, une thématique juridique sur la protection des données, sujet DPO, et une autre thématique d'utilisation sur ce qui va être créance recouvrement. C'est la raison pour laquelle nous avons, à ce stade, fléché 2 licences sur ces acteurs-là.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Au dernier CSE, vous nous avez quand même présenté la modification du référentiel des gestionnaires des litiges et des créances qui sont devenus des référentiels de gestionnaires de créances. Aujourd'hui, vous venez de nous dire qu'il y a quand même une problématique et qu'il y a quelque chose par rapport au recouvrement de créances. Ça veut dire qu'à un moment ou à un autre, il y a quand même quelques petites compétences qui sautent et sur lesquelles on peut quand même se poser des questions sur ce référentiel qui ne va peut-être plus correspondre. Parce que ça s'adresse aux responsables, c'est ça ? C'est une licence qui va être utilisée juste pour les responsables, de façon très occasionnelle. Il me semble qu'à l'époque où je gérais, il y a peut-être eu des modifications de gestion, mais à l'époque, c'était très occasionnellement que la DFC se posait une question purement juridique.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Peut-être recontextualiser. Aujourd'hui, on vous confirme que l'on va conserver cet outil au niveau de la Caisse et que potentiellement, comme c'est un outil dédié à l'activité juridique, on élargit le périmètre de recours aux autres activités juridiques au sein de la Caisse. L'élargissement n'est pas limitatif, on peut avoir d'autres sujets ensuite qui vont ressortir comme ayant des besoins juridiques. À ce stade, c'est la liste que Nathalie vous a listée. Ce sont les services qui ont exprimé potentiellement un besoin. Peut-être que ce besoin exprimé pour l'instant ne va pas se confirmer. On ne grave rien dans le marbre. Le but est de mettre à disposition cette licence, qu'il y ait un petit test par les équipes. Nous pourrions ensuite réaffecter cette licence si finalement il n'y a pas de besoin sur les créances, parce que l'outil ne correspond pas à l'image qu'ils s'en sont faite. En fait, vous découvrez l'outil aussi quand vous l'utilisez, vous pouvez donc confirmer ou pas votre besoin avec cette utilisation. La licence sera alors réaffectée sur un autre secteur.

On peut réaffecter les licences à notre initiative en cours d'année et on peut venir moduler le nombre de licences soit en cours d'année, soit au-delà, moyennant finance pour le coup, si on en rajoute bien sûr. Donc, rien n'est gravé dans le marbre. On confirme que l'outil reste dans notre dispositif, on en confirme l'intérêt sur le secteur contentieux. Et sur les autres thématiques

juridiques, on va continuer à venir le tester, se confirmer ça et puis mettre à disposition ou pas les licences qui vont bien.

Madame PERRIOT-LE FUR, c'est toujours en réaction ?

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Est-ce que cet outil a une fonctionnalité de comptage, d'interrogation ou d'utilisation, proprement dits ? Combien de visites ? Est-ce comme on a sur certains sites, 40 000 vues. Est-ce par personne ou allez-vous avoir un package éventuellement à la fin de l'année ? Est-ce que c'est prévu dans votre cahier des charges que vous puissiez avoir le suivi d'utilisation ? Parce que parfois, entre l'utilisation que l'on peut penser en avoir et l'utilisation que l'en a réellement.

Mme MOUSTIN, Direction : On peut demander à Doctrine de nous donner ces statistiques par nombre de demandes à l'outil et par utilisateur.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Ce sont des statistiques d'ordre générique, mais ça n'empêchera pas qu'à chaque fois, sur des nouveaux utilisateurs, on fasse un suivi de la bonne appropriation de l'outil, que l'utilisateur rende compte aussi sur sa fréquence d'utilisation, les typologies de demandes, est-ce que l'outil est bien adapté à ses besoins. Nous allons appliquer un peu le même protocole que nous avons appliqué dans le cadre de l'expérimentation pour venir se confirmer les besoins derrière.

Sur le nombre de personnes et la maturité.

Mme MOUSTIN, Direction : L'outil a été utilisé par les audiençiers de la Caisse. En effet, il y a une flexibilité pour l'attribution des licences qui a été utile, parce que dans le cadre de turnover, au départ d'un agent, on peut réattribuer facilement la licence. La prise en main s'est faite assez rapidement auprès d'une jeune équipe qui est habituée à utiliser ces outils. Certains avaient déjà utilisé l'outil dans le cadre d'une expérience professionnelle antérieure. On a réalisé des ateliers tout au long de l'année pour partager les expérimentations. Les utilisations étaient parfois différentes entre utilisateurs, donc, faire bénéficier à tous des petites astuces, etc. Aujourd'hui, les audiençiers sont à maturité sur l'utilisation de l'outil.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Sur les questions d'impact sur les effectifs, etc. C'était dans la note, le meilleur bénéfice que nous avons vu au niveau de l'expérimentation du contentieux, c'est la diminution du recours à nos avocats. Parce que ça permet aux audiençiers de disposer des « mêmes armes » que les cabinets d'avocat qui l'utilisent couramment aussi dans le cadre de leur activité. Nous avons donc vu, dès le début de l'expérimentation, diminuer nos besoins de recours parce que ça rend les audiençiers plus efficaces dans le traitement de leurs dossiers. Ça leur apporte aussi des outils d'appui qui permettent leur montée en compétences. C'est donc plutôt facteur de développement des compétences parce que la recherche de jurisprudence, ce n'est pas de l'activité qui est à très forte valeur ajoutée. Ce qui est intéressant ensuite, c'est de pouvoir se concentrer sur les éléments d'analyse, de stratégie et de positionnement. L'outil Camelia permet aussi d'avoir accès à des éléments de conclusion qui sont rédigés par les avocats dans certains dossiers, etc.

Tout ça est donc de nature à pouvoir au contraire accroître la compétence des audiençiers et les aider à consacrer leur temps à ces activités-là plutôt qu'à des activités de recherche de jurisprudence à plus faible valeur ajoutée.

La différence avec Camelia. Nous sommes là sur un outil qui est spécifique au droit alors que ce n'est pas le cas de Camelia. Camelia est un outil qui va plutôt ressembler à Chat GPT. Il va rechercher sur un certain nombre de bases globales, mais il ne va pas forcément venir hiérarchiser les sources. Camelia, on peut aussi venir y injecter les éléments de ressources internes en termes de connaissances. Camelia va plutôt être un outil institutionnel de génération de textes, d'analyses, de résumés. Doctrine a des fonctionnalités qui ne sont pas du tout portées aujourd'hui par les outils d'IA comme Camelia ou Chat GPT. En venant aussi plus spécifiquement orienter ses sources vers les bases juridiques stricto sensu, en y intégrant d'autres éléments via des conventions qui sont mentionnées aussi par Monsieur GIAMBAGGI et en venant proposer un niveau de fiabilité peut-être accru dans un périmètre mieux maîtrisé de recherche, etc.

Après, il ne faut pas dire jamais, les outils évoluent en permanence. Si je compare avec Chat GPT, ils sortent tout le temps de nouveaux modules dans leurs outils, de nouvelles compétences. Donc, peut-être qu'il y aura d'autres outils un jour qui viendront se positionner avec le même niveau de fiabilité sur les mêmes niveaux de service et de fonctionnalité que Doctrine propose. Nous ne disons pas que nous utiliserons Doctrine à tout jamais, mais à ce jour, ce qu'ils proposent n'est pas proposé par les autres outils d'IA plus génériques et plus larges dans les sources qu'ils requêtent.

Mme MOUSTIN, Direction : Camelia, pour l'avoir testé, puisque c'est aussi en train d'être déployé aussi, c'est une base de données qui n'est pas encore à jour. Nous sommes donc à 2023, je crois. C'est donc vraiment la réglementation que l'on peut trouver sur Ameli réseau. Ce sera donc un outil complémentaire à Doctrine. Doctrine, c'est une base de données avec des décisions de justice, la jurisprudence et les textes de loi, décrets, arrêtés, etc. Ce sont vraiment deux outils complémentaires. Comme dit Céline, Camelia peut évoluer, mais à ce jour, ce sont vraiment deux outils complémentaires pour les audiençiers.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Doctrine ne va pas venir cibler nos lettres réseau, notre documentation interne. Madame RODRIGUES-MARTINS, vous avez une réaction ?

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : En termes d'outil complémentaire, vous avez fait état de Camelia, mais il y a aussi Infogreffe. Vous le conservez aussi en outil complémentaire pour consultation et appui juridique ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Infogreffe, ce n'est pas de l'intelligence artificielle, c'est des bases de données. Il me semble que Doctrine a aussi des liens avec Infogreffe ; donc ils viennent aussi puiser là-dedans. Il y a une différence entre la base de données brute dans laquelle nos équipes sont habituées à lancer des recherches. Vous devez aller chercher dans Infogreffe, dans Légifrance et après, vous combinez tout ça. Et cet outil d'IA qu'est Doctrine vous propose, sur une même thématique, de vous lister justement directement les différents sujets globalement et transversalement.

Mme MOUSTIN, Direction : On peut ne plus utiliser Infogreffe puisqu'avec Doctrine, nous avons une mise sous surveillance des entreprises et on peut obtenir les mêmes informations que sur Infogreffe. Donc, en effet, avec Doctrine, on peut s'éviter le coût d'Infogreffe.

Vous avez posé une question sur l'accompagnement des nouveaux utilisateurs. Les anciens ont fait l'objet d'un accompagnement qui est vraiment personnalisé. Dans un premier temps, dès la prise en main de l'outil, Doctrine propose une formation qui peut être en groupe avec tous les

nouveaux utilisateurs, mais qui peut aussi être individuelle, qui se fait sur site ou en distanciel, selon la demande. Sur site, ça peut être chez nous comme chez Doctrine. C'est vraiment très flexible.

Ensuite, on a un interlocuteur dédié chez Doctrine qui répond à nos interrogations, qui nous propose de faire d'autres formations si besoin au fil de l'année. On l'a sollicité à deux reprises pour les audienciers, mais ça peut être plus si besoin.

Le tchat de l'outil permet de poser des questions et si on ne trouve pas une réponse ou une décision de justice ou un texte sur Doctrine, on peut faire la demande sur le tchat et ils nous répondent dans un délai de 24 heures.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : En complément, sur les nouveaux utilisateurs. On veillera à ce qu'ils se connaissent, qu'ils puissent échanger leurs trucs et astuces, qu'ils puissent bénéficier aussi de l'expérience des équipes contentieuses. On n'est pas sur une même entité de groupe, puisque ce sont plutôt des utilisations qui sont réparties sur différents services, mais on reste sur un petit nombre de personnes qui auront vocation à venir échanger pour faciliter leur montée en compétences, en complément des formations proposées par l'outil et des supports.

Madame PERRIOT-LE FUR.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Ça, c'est compris dans le package de la licence que vous prenez, la formation ? Ou bien est-ce que certaines formations ont un coût supplémentaire ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Non, c'est dedans. Après, c'est une formation de découverte où on présente les différentes fonctionnalités. Cela nécessite, derrière, que la personne pratique et qu'elle puisse aussi venir identifier quelles sont les questions. Parce que l'outil est assez vaste, on n'en utilise pas forcément toutes les fonctionnalités. Il y a donc ce temps de présentation initiale par Doctrine, et derrière, une découverte individuelle aussi par appétence, par besoin, par thématique de recherche.

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

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Pour la CFDT, ce sera un vote favorable.

M. ROUCHAUD, CFTC : En effet, Doctrine va faciliter les conditions de travail des agents. La CFTC émet un avis favorable sous réserve que ce nouvel outil ne serve pas d'argument à la Direction pour baisser les effectifs des services qui l'utilisent.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci. FO ?

M. GIAMBAGGI, CGT-FO : Pour Force Ouvrière, ce sera un vote favorable avec un petit holà sur notamment le fait que ça va concerner des services qui sont en flex office. Nous avons du mal à recruter, à garder les audienciers. Je pense que ça va être encore plus difficile de les garder s'ils n'ont pas de poste attiré.

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

Point 6 : Mise en place du congé de naissance - Information

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de passer au point suivant relatif à une présentation du nouveau dispositif de congé de naissance. Nous allons accueillir Geneviève HOROWITZ pour cette présentation. Au regard des éléments d'actualité de communication sur ce dispositif, nous avons souhaité prendre ce petit temps de présentation en partageant avec vous cette note qui vient vous présenter ce nouveau dispositif introduit cette année, ainsi que les modalités de déploiement pour l'instant pressenties sur cette mise en œuvre. Je pense qu'il y aura certainement beaucoup de questions de votre part.

Mme HOROWITZ, Direction : Merci, Céline. Je vais essayer de parler fort. On va parler naissance, le congé supplémentaire naissance.

En gros, c'est un congé qui vient en complément des congés maternité, paternité, accueil et adoption. L'objectif est de prévoir deux mois supplémentaires pour les parents, aussi bien pour le papa que la maman. En termes d'indemnisation, pour le moment, on n'a que des éléments concernant les salariés de droit privé. Pour ces salariés, le premier mois sera sur 70 % et le deuxième mois sur 60 %. Les parents auront la possibilité de prendre ça de manière fractionnée à un ou deux mois.

Normalement, la loi prévoyait la mise en place de ce congé à compter du 1^{er} janvier 2026. Avec une annonce en décembre, le temps de l'organisation technique côté CNAM, c'était compliqué de mettre ça en place dès janvier. Ce sera donc mis en place à compter du 1^{er} juillet 2026. Néanmoins, ça va concerner les enfants qui sont nés à partir de janvier 2026. Ça veut donc dire qu'à partir du 1^{er} juillet, les parents qui ont eu des enfants nés à partir du 1^{er} janvier pourront faire la demande.

Côté CNAM, pour le moment, c'est encore en pleine organisation. Un accompagnement sera prévu auprès des équipes. Il y a des effectifs supplémentaires qui sont prévus. À ce jour, on n'a pas plus d'informations.

Côté communication assurés. Une communication générale sera effectuée sur ameli.fr. Pour les bénéficiaires potentiels, une communication ciblée qui sera effectuée par la CNAM. Côté front office, les scripts seront mises à jour. Côté employeur, c'est une demande pour les salariés de droit privé qui sera effectuée par l'employeur. Ce sera au salarié à faire la démarche auprès de l'employeur qui complètera. Côté employeur, il y aura aussi une communication générale auprès de la fédération des employeurs. Ensuite, il y aura une communication ciblée auprès des employeurs, soit par la plateforme téléphonique, soit par les chargés de la relation entreprise.

Voilà tout ce que j'avais à dire sur ce congé.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je propose de recueillir vos questions. Monsieur ROUCHAUD.

M. ROUCHAUD, CFTC : Même si la natalité est en baisse en France, nous sommes quand même autour de 600 000 naissances comme le dit la note, 660 000 naissances en 2024 pour être précis. Vous imaginez donc le taux de recours à la prestation. Cela va générer bien évidemment un surcroît d'activité pour la CPAM du Val-de-Marne. Vous en parlez d'ailleurs, mais brièvement. Vous dites juste que pour y faire face, la CNAM allouera aux CPAM des moyens

supplémentaires sans donner d'autres précisions. Nous aimerions donc en savoir un peu plus. De quoi parle-t-on ? Combien d'ETP ? Est-ce que ce sera uniquement une dotation supplémentaire pour recruter des CDD ? Par rapport à la dotation supplémentaire que pourrait allouer la CNAM, de quoi parle-t-on ? Cette dotation supplémentaire serait assimilée à combien d'ETP à peu près ? Parce que bien évidemment, si nous ne sommes pas aidés, ça va être compliqué pour tous les effectifs des services actuels. Nous avons déjà du mal à faire face à toutes nos obligations, si en plus on nous greffe une nouvelle activité, ça va être compliqué. Donc, au niveau de l'aide, de quoi parle-t-on ? Merci.

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

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Effectivement, on dit que c'est officiel depuis le 1^{er} janvier, cette nouvelle prestation du congé supplémentaire de naissance, mais qui ne pourra être mis en œuvre et exécuté qu'à partir du 1^{er} juillet, du fait que nous sommes en instance de sortie des décrets d'application. La ministre en question a bien précisé qu'elle ferait tout pour que ces décrets d'application soient publiés d'ici fin mai. Ça veut donc dire qu'avant la parution de ces décrets, vous êtes un peu coincés. Vous ne pouvez rien faire, pas recruter, rien. Mais le souci, c'est que nous savons très bien qu'au niveau gouvernemental, ils ont aussi des couacs.

Donc, que se passe-t-il si le décret n'est pas publié en temps et en heure pour le lancement des CDD et démarrer la montée en charge progressive de leur formation, etc., puisqu'elle va intervenir sur une période estivale qui impacte aussi la prise de congé de nos propres effectifs. Ça va être un peu compliqué.

Pour revenir aux ressources supplémentaires de renfort proposées par la CNAM. Hier, en INC de la branche maladie, Monsieur FATOME, quand on lui a posé la question en direct, nous a juste répondu, sans pouvoir rentrer dans le détail qu'au total, sur l'ensemble des CPAM qui auront cette nouvelle prestation à gérer, il n'y aura que 500 CDD qui seront déployés sur toutes les CPAM. Donc, à l'heure actuelle, vu que Monsieur FATOME n'a pas pu en dire plus, je ne sais pas comment il a fait ce calcul pour arriver au fait qu'il y aurait nécessité de seulement 500 CDD supplémentaires. Vous, avez-vous fait votre calcul, par rapport à la mise en place d'une requête locale par exemple, qui vous permettrait de recenser depuis le 1^{er} janvier 2026 ? Nous ne sommes que le 19 février, ce serait donc bien de faire une requête mensuelle pour recenser la déclaration des naissances connues à l'heure actuelle. Je pense que c'est quelque chose que va vous demander la CNAM pour vous octroyer la possibilité de ressources supplémentaires en embauches CDD. Faites-vous quelque chose aujourd'hui pour savoir quel sera l'impact sur la CPAM du Val-de-Marne ?

Ces CDD devront aussi bénéficier d'une formation IJ. Sur quelle période puisqu'il y a plusieurs phases. C'est entre juillet et septembre qu'ils devront être formés. Ces renforts seront-ils strictement temporaires ou y aura-t-il la possibilité qu'ils soient pérennisés si le recours s'installe dans le temps ? C'est une question que l'on peut se poser dès aujourd'hui.

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

M. GIAMBAGGI, CGT-FO : Il s'agit d'agir sur la natalité en France, avec des chiffres assez inquiétants. En 2010, 833 000 naissances vivantes, en 2025, 645 000. Et sur le taux de fécondité, 2,02 en 2010 contre 1,56 en 2025. À titre personnel, j'ignore si ça va avoir un vrai impact sur les naissances. Parce que si on veut agir sur les naissances, je pense qu'il faut augmenter les salaires et aider les gens à déménager en ayant les moyens.

Je me permets quand même de demander, parce qu'on aborde le sujet versant Assurance maladie, mais il y a aussi un sujet versant employeur. À savoir que, dans la convention collective, on a un article 46 qui prévoit déjà un genre de congé supplémentaire de naissance. Évidemment, uniquement pour les mamans. J'aimerais donc savoir si vous avez des informations sur comment ça va s'articuler.

Sinon, si j'ai bien compris, il y a une automatisation progressive. Quelle est la CPAM qui va mettre en place le UiPath ? Si j'ai bien compris, on parle de 500 CDD, anticipez-vous combien cela ferait de CDD pour nous ? Allez-vous les recruter un peu en amont de manière de sorte qu'ils puissent être formés ? Parce que si vous les formez en juillet, ça va peut-être être un peu compliqué. Comment allez-vous former les formateurs aussi ? Y a-t-il un lien de près ou de loin à Arpège ? C'est tout à ce stade.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci. Y avait-il d'autres questions ? On va passer à une première vague de réponses.

Sur la question de Monsieur ROUCHAUD, on est bien sur un nouveau dispositif qui va générer de la charge de travail. Certains d'entre vous ont répondu, il y a effectivement des dotations en CDD qui sont prévues. La Caisse nationale a effectivement communiqué sur la possibilité de venir doter les caisses en CDD sans, à ce stade, venir nous indiquer, caisse par caisse, quel sera le volume. Vous l'avez évoqué aussi en questionnement, nous sommes dépendants aussi du niveau de recours qu'il y aura à ce nouveau dispositif. D'une part, on est sur une mobilisation de CDD surcroît temporaire d'activité qui auront pour objet d'absorber le rattrapage du traitement des dossiers puisqu'ils seront rétroactifs. On imagine qu'après, le niveau de ressources nécessaire au fil de l'eau sera inférieur à ce premier temps. D'autre part, il y a effectivement la possibilité, en tout cas un développement qui est prévu sur UiPath pour automatiser une partie du traitement des dossiers ; ce n'est pas la totalité. Et enfin, bien entendu, ces éléments-là, en termes de pilotage d'impact pérenne sur la charge de travail, viendront s'incrémenter dans le suivi qui est fait au niveau national sur la trajectoire d'effectifs de la branche maladie. Puisqu'il y a à la fois des gains qui sont escomptés et, on le voit, des dispositifs nouveaux qui peuvent intervenir ou des problématiques qui peuvent générer des surcroûts de charges.

Tout cela viendra s'incrémenter dans cette trajectoire globale. Sachant qu'à ce stade, il n'y a pas d'éléments prévus sur des nouvelles trajectoires d'effectifs, si c'était votre question, qui seraient notifiées aux caisses à ce niveau-là. Mais il y aura bien entendu un suivi global au niveau national et derrière des éléments de communication qui seront partagés avec nous sur l'impact sur les organismes. Nous n'avons donc pas le nombre de CDD pour chez nous. On sait que ce sera en revanche un motif de surcroît temporaire d'activité, ça, c'est sûr.

Mme HOROWITZ, Direction : Sur le recrutement. C'est vrai que nous n'avons pas encore d'élément sur le nombre de CDD. Ce que nous avons prévu et que la CNAM a également prévu, c'est que les CDD soient recrutés bien avant juillet et qu'ils soient formés avant juillet afin qu'ils puissent être compétents dès le 1^{er} juillet. Nous devrions normalement avoir un retour de la CNAM ce mois-ci sur le nombre de CDD à recruter.

Il y a ensuite eu une question sur la CPAM et UiPath. Pour le moment, nous n'avons pas d'information. Nous n'avons pas eu de retour de la CNAM pour savoir quelle caisse serait concernée.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : La quasi-totalité des développements aujourd'hui est réalisée par la CPAM de Nantes. Donc, le développement du scénario UiPath va probablement être fait par la CPAM de Nantes. Nous sommes aussi caisse développeuse, mais nous avons aujourd'hui une feuille de route qui est à peu près saturée par le gros développement de l'automate sur Sucre que nous sommes en train de finaliser et qui est très attendu par le réseau. Ce sera donc la caisse de Nantes qui développera et c'est ensuite un développement exploité sur la plateforme nationale, soit par nous soit par le Vaucluse, et qui tournera sur l'ensemble des caisses.

Mme HOROWITZ, Direction : Il y avait ensuite la question sur l'Ucanss et l'impact aux conventions collectives.

Mme DUCHER, Direction : Sur ça, nous allons avoir la circulaire. Ce qui est sûr, c'est qu'il va falloir faire congé maternité, congé conventionnel, congé supplémentaire de naissance. C'est dans cet ordre-là parce que tel que c'est écrit aujourd'hui, l'article 46 de la convention collective, dit : « À l'expiration du congé prévu à l'article précédent » qui était le congé maternité. Donc, en principe, c'est dans cet ordre-là, c'est ce que ça donne à la lecture des articles stricto sensu. Nous allons toutefois avoir une lettre circulaire de l'Ucanss qui nous donnera peut-être une autre articulation ou en tout cas une position harmonisée dans le régime général sur ce sujet-là, qui n'est pas encore sortie.

Mme HOROWITZ, Direction : Il y avait une dernière question concernant Arpège. Vous avez eu l'information qu'Arpège va évoluer et que nous serons sur un projet plutôt Sola. Donc, normalement, c'est une nouvelle prestation, donc les IJ étant prévues d'évoluer vers Sola, ce dispositif sera aussi intégré dans Sola, je pense. Je n'ai toutefois pas d'information à ce jour sur la suite en lien avec Arpège.

Ai-je répondu à toutes les questions ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Y avait-il d'autres questions ? Monsieur RICORDEAU.

M. RICORDEAU, CGT-FO : Pouvez-vous nous rappeler les conditions pour bénéficier de ce congé ?

Mme HOROWITZ, Direction : Il faut être papa ou maman, il faut avoir bénéficié du congé maternité, paternité, congé accueil, congé adoption. Il faut avoir les conditions administratives et ça intervient uniquement si l'on a bénéficié de ce congé ; c'est en complément.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est une extension, un complément des dispositifs existants. Ça ne vient donc pas se substituer, si c'était ça votre question. Donc, les conditions sont celles du congé initial. Pour pouvoir disposer de ce congé, il faut avoir été éligible au congé initial.

M. RICORDEAU, CGT-FO : D'accord. Ce qui veut dire qu'il n'y aura pas de nouvel examen de conditions. Ce sera juste à constater que l'on a déjà payé quelque chose.

Par contre, autre question, est-ce que ça doit suivre immédiatement ou pas ? Il peut y avoir des litiges par rapport à ça ?

Mme HOROWITZ, Direction : Pour ce congé, les parents ont neuf mois, à compter de la naissance, pour prendre ce congé supplémentaire de naissance. Donc, ça laisse du temps.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : A-t-on fait le tour de vos questions ? Madame RODRIGUES-MARTINS.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Vu qu'il y a beaucoup de flou artistique sur cette présentation, qui est un simple point d'information, donc ça s'entend, quand le présenterez-vous en consultation ? Je pense que ça doit être représenté en consultation, surtout lorsque les décrets seront sortis ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Madame DOUIS.

Mme DOUIS, CFTC : Je viens en complément de la question précédente. Vous dites que les personnes qui ont droit au congé paternité ont droit à la prestation. Pour le congé paternité, on peut avoir le père, mais aussi le conjoint de la mère s'ils ne sont plus ensemble avec le père. Est-ce que ce sera également le cas ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Y a-t-il d'autres questions ? Madame PERRIOT-LE FUR.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : C'était juste pour revenir sur la consultation, mais vous avez dit que vous en reparleriez. Ça reviendrait certainement si ça devait toucher, à un moment ou à un autre, notre CCN par ricochet ou par application de la façon dont vous traitez aujourd'hui les congés de maternité et les fameux congés dont on peut bénéficier après un mois et demi, trois mois.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : La création d'une nouvelle prestation n'est pas un sujet de consultation en tant que tel tant que ça ne change pas les outils, l'organisation. Ça ne change pas les conditions de travail puisqu'on est dans l'examen de conditions d'éligibilité. C'est donc la même activité que sur un congé de naissance, c'est juste qu'il y a un nouveau cadre pour le faire. Il n'y a pas de nouvel outil déployé à cette occasion-là, etc.

Donc, sur cet angle prestation, sauf fondamentale, nous n'avons pas prévu de venir vous consulter. En effet, il y a l'autre volet, qui est le volet employeur. Si jamais il venait à y avoir des changements en articulation avec notre convention collective ou autre, on reviendrait vers vous. On a un peu la double casquette, et dans ce cas-là, on reviendrait vers vous pour échanger avec vous sur le sujet.

Toutefois, on trouvait important d'avoir ce point d'information et d'échange pour que vous soyez bien informés sur le contexte du déploiement de cette nouvelle prestation, sur les impacts pour les salariés et pour l'activité de la Caisse. Il nous semblait important d'avoir ce point à l'ordre du jour pour information.

Mme HOROWITZ, Direction : Il y avait une question sur le congé paternité. Que ce soit les deux papas, c'est la personne qui aura bénéficié du congé paternité. Ça va vraiment être le point de départ. Il faut avoir bénéficié soit du congé maternité, soit du congé paternité.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Donc, si le père n'a pas demandé à bénéficier de son congé de paternité, il ne peut pas prétendre à ce congé ? D'accord.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est bien en complément, en effet. A-t-on fait le tour de vos questions ? Monsieur GIAMBAGGI.

M. GIAMBAGGI, CGT-FO : Il va falloir que l'Assurance maladie communique ardemment sur ce congé pour qu'il ait une incidence. Et il va falloir que les employeurs jouent le jeu.

Mme HOROWITZ, Direction : C'est prévu, effectivement.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : L'employeur ne peut pas refuser ce congé ? On est bien sur une nouvelle prestation qui de droit s'appliquera à celui qui la demande ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Tout à fait, on est bien là-dessus. Je vous remercie. Merci, Geneviève.

Point 7 : Présentation de la politique handicap – Information

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous passons au point suivant qui est relatif à la présentation de la politique handicap. Nous accueillons à nouveau Christelle ARNAUD.

Mme ARNAUD, Direction : L'idée est de vous présenter notre plan d'action en faveur de l'emploi et du maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap. C'était un projet que nous avons depuis un certain temps de se doter d'une politique handicap. Ça a été réaffirmé dans le cadre de notre SDRH 2024-2027. En début d'année 2024, nous avons construit notre politique handicap, notre plan d'action en faveur du recrutement et du maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap, qui s'articule autour de quatre grandes thématiques.

La première thématique est le fait de développer une politique de recrutement et d'intégration handi-accueillante. La deuxième thématique, c'est le fait de maintenir en emploi les collaborateurs en situation de handicap. Puisque vous n'êtes pas sans savoir que beaucoup de situations de handicap surviennent au cours de la vie professionnelle. Il y a donc un enjeu important à pouvoir maintenir en poste ces personnes qui développent un handicap au cours de leur carrière. La troisième thématique est de construire une communication en continu autour du handicap. Et une quatrième thématique, un peu plus externe, mais non moins importante, qui est de collaborer avec le secteur du travail protégé et adapté.

Ce plan d'action a été construit avec plusieurs acteurs, notamment Stéphanie LECONTE, notre référente handicap, qui s'excuse de ne pas pouvoir être présente à mes côtés pour vous présenter le plan d'action. Nous vous avons mis un petit bilan de la situation actuelle, de ce que nous avons commencé à déployer et de ce qui nous reste encore à déployer. C'est un plan d'action pluriannuel, certaines actions prennent un peu plus de temps. Fin 2024, nous avons déployé de grands ateliers de sensibilisation au handicap à destination des managers. Nous sommes en train de déployer des ateliers similaires, quoiqu'un peu différents, auprès de l'ensemble des collaborateurs depuis fin 2025 jusqu'à juin 2026.

Sur nos ambitions. Nous avons une obligation légale, comme toute entreprise, d'avoir au moins 6 % de personnes en situation de handicap dans nos effectifs. Nous sommes plutôt satisfaits de notre taux d'emploi, puisque depuis 2023, nous sommes au-delà de 9 %. Nous attendons les données consolidées de 2025, mais nous devrions être autour des mêmes taux. Nous vous avons joint en annexe la politique handicap dans son ensemble. Et vous avez le bilan du plan d'action au 31 décembre 2025. Avez-vous des questions ?

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

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Ce plan, très bien, on en a besoin, c'est très bien qu'il soit fait. Je laisserai Madame RODRIGUES poser ses questions après parce que je ne veux pas les poser à sa place. Je voulais juste revenir sur le document en lui-même. Pour moi, il manque une partie exclusivement professionnelle, ce qui me gêne un peu. On sait qu'aujourd'hui, le taux de promotion des personnes identifiées RQTH est sensiblement inférieur à celui des personnes valides, et ce, même si la tête fonctionne parfaitement bien et qu'il ne devrait pas y avoir de taux différents. On devrait être sur le même fonctionnement. Donc, là-dessus, finalement, il n'y a rien.

Parce que dans le handicap, il n'y a pas que le maintien dans l'emploi, il y a aussi l'évolution professionnelle. Ce n'est pas parce que j'ai fait reconnaître que j'étais en RQTH que je deviens tout à coup un zombie ou un extraterrestre sur lequel il ne faut pas trop se pencher.

On n'a aussi rien sur la vraie montée en compétences des personnes identifiées RQTH, que ce soit immédiatement ou en cours de carrière. On n'a rien sur la façon dont on aborde les objectifs au moment des EAEA. Il y a peut-être des objectifs qui ne doivent pas être comparés aux autres, qui doivent être différents, parce qu'on a cette responsabilité-là aussi.

Sur les formations, on a encore des personnes – c'est moins le cas, je tiens à le signaler – qui se manifestent pour dire : « Finalement, on ne me propose pas cette formation, parce qu'on me fait clairement comprendre que, étant RQTH, je ne peux pas être disponible aussi facilement, je n'aurai pas accès à la formation. » Là-dedans, on n'anticipe pas assez tout ce qui doit être mis en œuvre pour permettre une participation à des actions ou à des formations dans les meilleures conditions possibles. En effet, pour certains, ça doit être anticipé assez à l'avance. En tout cas, si vous le faites, je ne l'ai pas lu dans ce document.

Je ne vois pas non plus, lors de l'intégration de collaborateurs reconnus RQTH, une fois que le processus de recrutement terminé et que l'on se retrouve avec une personne identifiée RQTH, on n'a pas les formations de base immédiates sur les gestes et postures, etc. Il y a un petit entrefilet, mais qui n'est pas suffisamment parlant pour moi.

Il aurait peut-être pu être prévu un espace de signalement. Vous avez la référente handicap, c'est certain, mais un espace de signalement. Pour que ce soit bien clair que lorsqu'on est amené à constater une situation, non pas de discrimination, mais de mise à l'écart d'une personne handicapée, on ne sait pas vers qui se tourner. Peut-être son chef, mais si c'est le chef qui, parfois maladroitement, est à l'origine de la situation. Qui l'agent doit-il solliciter pour pouvoir expliquer que sa situation professionnelle pâtit du handicap tel qu'il le ressent ou qu'il constate que des gens sont légèrement discriminés ? C'est à relier peut-être d'ailleurs au point sur les lanceurs d'alerte que l'on a pu voir tout à l'heure dans le RI.

Sur le point 1 qui consiste à adapter les espaces et postes de travail au handicap grâce à une approche pluridisciplinaire, très bien. La CFDT a déjà constaté que la mise en œuvre des préconisations du médecin du travail peut être difficile, longue et, parfois, pas forcément suivie d'effets. La question a été posée en CTR, et vous avez répondu qu'il y avait un circuit. Je pense qu'il y a une incompréhension, car des gens nous disent : « Moi, je ne suis pas informé de ce qui se passe, je ne sais pas. La demande a été faite, la préconisation du médecin a été faite, mais je n'ai pas de suivi, incluant sur les délais ». Parfois, vous pouvez dire : « OK, on va le faire,

mais ça nécessite d'avoir des sous et de demander des subventions ». Pour autant, il n'y a pas de visibilité sur les délais d'une éventuelle mise en œuvre. Et il y a encore moins de visibilité lorsque ce n'est pas mis en œuvre. On rappelle que les préconisations du MT doivent être suivies. Il y a une jurisprudence récente sur ça, elles doivent toutes être mises en œuvre, sauf à être contestées officiellement devant le tribunal.

Il y aurait quand même un petit focus à avoir sur les managers qui n'osent pas dire que, parfois, ils sont RQTH parce qu'ils savent que ça va être difficile. C'est peut-être un sujet dont devrait s'emparer la Direction, parce qu'on a quand même des managers qui ne souhaitent pas étaler leur situation, car ils savent que ça va leur faire un peu de tort. Ça veut donc dire que la communication sur le fait que « vous ne serez pas discriminé et tout ira bien pour vous » n'est pas passée. Ce sera tout pour moi.

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

M. ROUCHAUD, CFTC : En effet, être reconnu travailleur handicapé, ce n'est pas seulement bénéficier d'un fauteuil aménagé. Il faut aussi bénéficier d'un déroulement de carrière comme les autres. Nous n'avons pas beaucoup de données concernant le déroulement de carrière. De même que sur le taux d'emploi, vous donnez des données de pourcentage, vous dites qu'en 2024, c'était de 9 %. Pourrait-on avoir des données un peu plus précises, à savoir combien de personnes RQTH avez-vous recrutées en 2023, 2024 et 2025, si vous avez les données.

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

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Par rapport à ce plan d'action en faveur du maintien de l'emploi des personnes en situation de handicap et la politique qui en découle à la CPAM du Val-de-Marne. Vous rappelez le contexte, à savoir qu'un accord a été signé sur la promotion de la santé, l'égalité des chances et la qualité de vie au travail le 20 décembre 2019 et qu'à ce titre, il y avait eu un engagement de faire ce plan. Certes, c'est bien le contexte. Cependant, au niveau de la CFDT et moi-même, par rapport à la CSSCT, je trouve dommage que la mise en place de ce plan, qui découlait effectivement de cet accord et relevait de la responsabilité de l'employeur avec le référent handicap, n'ait pas intégré les élus, qui auraient pu enrichir ce plan d'action.

Donc, est-ce que ce plan d'action est figé et gravé dans le marbre ? Peut-il être revu ? Peut-il évoluer ?

Toujours sur le plan d'action, au niveau des contributeurs. Les élus n'en font pas partie, mais il y a le nom de l'attaché juridique et personne ressource en appui handicap avec la chargée d'études et référente handicap, qui est donc Madame GUILLIN Stella, qui ne fait plus partie des effectifs. A-t-elle été remplacée ? Qui est la nouvelle personne à ce niveau-là ?

Ensuite, pour revenir sur la note, au niveau du bilan. Concernant plus spécifiquement le maintien de l'emploi, vous indiquez que sur l'année 2025, au total 34 aménagements de postes de travail ont été réalisés suite à la demande et aux préconisations du médecin du travail. Je voudrais savoir sur ces 34 demandes, c'est y en avait-il plus et seules 34 ont pu aboutir ? Ou bien est-ce la totalité qui a été prise en compte ?

Ensuite, vous expliquez aussi que par rapport à l'accessibilité et les passages de circulation, des petites choses ont été améliorées. Certes, c'est vrai. En particulier, vous citez en exemple le remplacement des moquettes dans les espaces de circulation. Où ? Au Cristolien, il n'y a plus

qu'au rez-de-chaussée, côté CSE et côté salle de séminaires, et ensuite l'accès aux locaux syndicaux où il n'y a plus de moquette. Et au troisième étage LD, en allant vers vos bureaux, Mesdames DUCHER et CASADO-BOLIVAR, il y a un petit espace où la moquette a été retirée et où on a mis un autre type de sol qui serait plus adapté. Mais en dehors de ces étages-là, au Cristolien, je ne vois pas où il y a eu de retrait de moquettes. S'il y en a eu dans d'autres sites, pouvez-vous les citer et revenir sur ce détail et nous dire où les moquettes ont été totalement retirées, s'il vous plaît ?

Enfin, un peu plus loin, toujours dans le maintien de l'emploi et les actions restant à déployer. Il y a le parcours handicap en cours de construction. Étant donné que nous ne sommes pas associés à tout ça, les élus pourront-ils en avoir connaissance ou est-ce que ça pourrait être au moins présenté en CSSCT, s'il vous plaît ? Voilà, ce serait tout pour l'instant.

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

M. GIAMBAGGI, CGT-FO : Vous faites des choses pour le handicap, c'est très bien. L'atelier est ludique et sympa. J'avais juste une question par rapport aux données et éventuellement les comparaisons que l'on pourrait faire entre un agent qui serait handicapé et un agent qui ne le serait pas, notamment en termes d'évolution professionnelle. Si je me souviens bien, tous les mois de mars, c'est l'URSSAF qui vous communique le nombre d'agents RQTH. J'imagine qu'il y a des agents dont vous ne savez pas qu'ils le sont. À partir de là, faire des données comparatives est un peu compliqué. D'une manière ou d'une autre, puisque le sujet a été abordé, pouvez-vous comparer un agent handicapé d'un agent non handicapé sur un certain nombre d'éléments, notamment des promotions ou des pas de compétences ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Y avait-il d'autres questions ? On va vous répondre.

Mme ARNAUD, Direction : Il y a effectivement un certain nombre de questions. Sur le contenu de cette politique handicap. C'est le premier plan d'action un peu formalisé, puisque les actions ne sont pas nouvelles. Toutefois, un plan d'action formalisé était une nouveauté en 2024. Le contenu est évidemment perfectible. Ça ne veut pas dire pour autant que l'on n'a pas d'autres actions derrière, notamment sur le taux d'évolution professionnelle des personnes en situation de handicap ou des suivis d'indicateurs un peu plus précis. Puisque nous avons en parallèle, et c'est hors politique handicap de la Caisse, une négociation obligatoire avec les partenaires sociaux sur l'égalité entre les hommes et les femmes et la qualité de vie au travail, dont le champ de l'amélioration pour les personnes en situation de handicap fait partie des éléments de négociation. D'ailleurs, nous avons négocié dans notre dernière négociation un certain nombre d'actions et de suivis d'indicateurs un peu plus spécifiques sur ce volet-là. Notre plan d'action est évidemment perfectible, nous prenons note pour le prochain, puisqu'il est évidemment évolutif. Néanmoins, il n'est pas exclusif et nous pouvons tout à fait être amenés à le compléter dans le cadre de la négociation obligatoire.

Sur l'espace de signalement et la personne à contacter lorsqu'il y a un sujet autour d'une personne en situation de handicap. Aujourd'hui, vous l'avez souligné, nous avons une référente handicap, Stéphanie LECONTE, qui est très bien identifiée, je pense, par les collaborateurs. Nous avons également Hayet KERDOUCI, notre conseillère du travail, qui est amenée aussi à suivre des situations plutôt individuelles de personnes en situation de handicap et qui, à ce titre, peut être l'interlocutrice de référence en matière de signalement. Au-delà, les signalements sont tout à fait possibles auprès de l'encadrement. Le manager et les représentants du personnel sont

également des acteurs clés pour recevoir les signalements des collaborateurs. Et lorsqu'on est dans une vraie dynamique de procédure d'alerte, le collaborateur peut saisir la Direction officiellement en décrivant la situation dont il s'estime victime ou dont il a été témoin.

Sur le suivi des préconisations du médecin du travail. Je vous confirme que nous nous efforçons de suivre l'ensemble des préconisations émises par la médecine du travail. Si nous ne pouvons pas suivre une préconisation, nous revenons vers le médecin du travail pour lui indiquer les raisons objectives qui nous en empêchent. Nous faisons également un retour au collaborateur. C'est vrai qu'il y a pu y avoir des « loupés » et que parfois, le retour auprès du collaborateur a été tardif ou simplement non fait. En tout cas, la procédure est bien de revenir tant vers le médecin du travail que vers le collaborateur pour lui préciser le suivi ou non de la préconisation médicale.

Sur l'engagement en matière de délai, c'est toujours un peu compliqué, car il y a des aménagements de postes qui prennent du temps, d'autres qui nécessitent de faire tester du matériel au collaborateur. C'est notamment le cas pour l'acquisition de certains fauteuils très particuliers. On s'efforce de les faire tester avant d'acheter le fauteuil, qui est souvent coûteux. En termes de délai de mise en œuvre, c'est effectivement variable et difficile à suivre.

Sur la sensibilisation des managers et le focus à faire auprès d'eux. On se doute que pour un manager, comme pour tout collaborateur, il est toujours difficile d'afficher sa situation de handicap, de la déclarer. Sur ce point, hormis le fait de faire un focus sur les managers, l'idée est de se dire qu'on part déjà de loin. C'était d'ailleurs le constat que nous avons fait dans le cadre de notre politique handicap. On part de loin et il y a déjà beaucoup d'actions à mettre en place sur la communication autour du handicap, sans focus spécifique sur les managers, mais auprès de tous les collaborateurs, pour lever les préjugés et les freins à la déclaration de sa situation de handicap. On a commencé, en 2024, par sensibiliser les managers, évidemment, mais l'idée est de pouvoir sensibiliser au-delà l'ensemble des collaborateurs sur le fait qu'aujourd'hui, le handicap n'est pas un sujet tabou. C'est ce qu'on redit dans le cadre des ateliers, c'est un sujet qui fait partie intégrante de la vie de l'entreprise. On est confronté à un moment donné, chez nos proches, nos collègues ou nous-mêmes, à des situations de handicap. Il faut donc arriver à pouvoir communiquer, discuter autour de ces sujets et, si on est concerné, pouvoir déclarer ces situations. Mais avant de faire un focus sur les managers, nous avons à cœur de pouvoir faire cette sensibilisation auprès de l'ensemble des collaborateurs.

Sur le nombre de recrutements de personnes en situation de handicap. Nous n'avons pas ces données parce que les personnes, lorsqu'elles sont recrutées, ne se déclarent pas forcément tout de suite, elles se déclarent rarement tout de suite. Elles se déclarent au cours de leur vie professionnelle, une fois qu'elles sont recrutées.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Sur les revêtements de sol, Madame RODRIGUES-MARTINS. Il ne vous a pas échappé que l'on a testé un revêtement sur un tout petit bout de couloir pour s'assurer de l'acoustique, parce que c'est un autre type de revêtement. Nous avons gardé le projet de remplacer les parties en moquette par d'autres revêtements sur des zones de circulation, mais jusqu'à présent, et c'est l'objet du test fait au rez-de-chaussée, l'impact acoustique était trop important pour envisager ce remplacement, notamment dans des salles de travail. Le nouveau modèle de revêtement PVC, je ne sais pas exactement comment ça s'appelle, est mieux au niveau acoustique, mais ça ne reste pas aussi confortable que la moquette, qui est assez inégalable, mais c'est globalement mieux. En revanche, nous ne

sommes pas très satisfaits de l'aspect esthétique. On n'a pas non plus envie d'enlaidir nos locaux, donc on progresse. L'objectif est de venir tester en réel certains matériaux sur une petite zone avant de décider d'une généralisation.

Sur le deuxième aspect, ça reste un projet, mais je vous l'avais déjà évoqué lors du précédent CSE. Aujourd'hui, je ne suis pas sûre de pouvoir financer des changements de revêtement de sol au regard de notre problématique sur la GTB. On a clairement un problème prioritaire, qui est le bon fonctionnement des systèmes de régulation de température sur le Cristolien. On continue d'avancer sur ce projet de changement des revêtements, mais il ne sera pas prioritaire par rapport à cet autre projet. Je ferai donc en fonction des disponibilités budgétaires dès que nous aurons identifié le bon matériau qui présente un compromis équilibré entre esthétique et insonorisation. On n'a pas remplacé les revêtements sur d'autres lieux.

C'était en réaction, Madame TRAORÉ ou c'est une autre question ? Il y avait peut-être d'autres avant. On a fait le tour ?

Mme ARNAUD, Direction : Sur la personne ressource, en remplacement de Stella GUILLIN. En effet, Stella a contribué activement à la rédaction de la politique handicap en 2024. Sur la nouvelle personne ressource, on a aujourd'hui Hayet KERDOUCI qui prend un champ très important de la politique handicap. Elle est d'ailleurs amenée à construire les parcours handicap.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Madame TRAORÉ.

Mme TRAOURÉ, CGT-FO : Je voulais revenir sur votre déclaration. Vous nous dites que les personnes en situation de handicap, lors du recrutement, ne déclarent pas au moment de leur entretien ou au moment du recrutement. Je voulais savoir pourquoi. Avez-vous déjà été confrontés à ça ? Est-ce que cela a posé problème pour elles ou pour vous ? Est-ce que dans le descriptif du poste, il était indiqué que le poste est ouvert à toute personne, même en situation de handicap ? Et pourquoi ce frein ? Je voulais surtout savoir si vous avez déjà été confrontés à ce problème avec quelqu'un.

Mme DUCHER, Direction : Dans nos offres de poste, on met maintenant une mention qui indique aux personnes que l'on peut déjà mettre en place un aménagement du processus de recrutement pour tenir compte d'une situation de handicap. C'est-à-dire que ça va plus loin que de dire que c'est ouvert à toute personne, y compris les personnes en situation de handicap, c'est carrément que l'on peut déjà aménager et adapter dans le cadre du processus de recrutement. Ça montre donc, dès la VP qui est publiée, que ce n'est pas un souci pour nous. Donc, en termes d'ouverture, on peut difficilement aller plus loin au moment de cette première prise de contact. Jusqu'à présent, ça ne nous a pas été demandé de faire d'aménagement.

Après, les freins sont un peu sociaux aussi et puis c'est personnel quand même. En effet, un handicap découle souvent d'un problème de santé. Quand on commence à mettre un peu le doigt dans l'engrenage en disant : « Je suis handicapé », on est un peu obligé de dire de quoi.

Mme TRAORÉ, CGT-FO : Le déclarer quand c'est lié à l'activité professionnelle, pas quand c'est personnel.

Mme DUCHER, Direction : Souvent, c'est personnel. Souvent, ce sont des maladies invalidantes ou des maladies que l'on a de naissance.

Mme TRAORÉ, CGT-FO : Il est peut-être important que la Direction le sache pour pouvoir justement adapter.

Mme DUCHER, Direction : Bien sûr. C'est pour ça, par rapport à ce qu'on disait tout à l'heure sur le fait de faire des comparaisons, les taux, etc., les chiffres et données que nous avons, c'est bien les personnes qui ont déclaré. On sait qu'il y a des personnes en situation de handicap qui ne l'ont pas déclaré.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Après, lors d'un processus de recrutement, la personne a toujours peur de venir déclarer des choses qui nuiraient à sa candidature. Notre responsabilité d'employeur, c'est de lever ces biais, c'est ce qu'Alice rappelait sur le fait que nous allons même un cran plus loin au-delà de l'accessibilité, en s'attachant à adapter le dispositif. Ce sont des signaux que l'on envoie aux personnes en disant : « Vous êtes en situation de confiance face à un employeur qui peut prendre en compte ces éléments-là. »

Pour reboucler, avec l'aménagement des espaces dédiés au recrutement, ça permettra aussi d'avoir des affichages par rapport à notre politique en la matière, pour créer ce climat de confiance. Mais ça reste fondamentalement quelque chose sur lequel nous n'avons pas la main. Et la résistance des personnes va mettre du temps à changer. On ne sait pas si, dans le cadre de candidatures préalables, ils n'ont pas été confrontés à des situations de discrimination qui vont de facto les amener à changer leur comportement, quand bien même on leur dit qu'il n'y a pas de souci. On ne se connaît pas encore quand on se rencontre lors d'un recrutement, c'est donc logique que cette posture de réserve soit aussi maintenue par les candidats et que ce climat de confiance, cette capacité à venir déclarer pour avoir un aménagement de poste ne se fasse que dans un deuxième temps. Quand d'une part les personnes ont pu expérimenter le type d'employeur que l'on est, avoir connaissance des dispositifs en interne et puis accessoirement avoir passé la période d'essai, ce qui peut jouer aussi.

Ce sont des choses sur lesquelles on essaie de jouer, par différents biais opérationnels et de communication, mais qui ne sont pas étonnants et sur lesquels nous n'avons pas totalement prise.

Madame RODRIGUES-MARTINS.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : On n'a pas répondu à ma question concernant le parcours handicap qui est en cours de construction. Madame ARNAUD vient de nous dire qu'il est en cours de construction par Hayet qui remplace la contribution qu'a donnée Stella GUILLIN. Par rapport à ce parcours handicap, j'ai demandé si nous pourrions en avoir connaissance, nous les élus ou a minima être présenté en CSSCT ; ce serait sympa.

Mme DUCHER, Direction : Oui.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Y avait-il d'autres questions ? Non. Merci.

Point 8 : Intégration de nouveaux référentiels dans le cadre de la transformation de l'Assurance maladie - Information

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous passons au point 8 de l'ordre du jour qui concerne l'intégration de nouveaux référentiels dans le cadre de la transformation de l'Assurance maladie. Nous accueillons Céline BROHET.

Mme ARNAUD, Direction : Nous allons vous faire une petite présentation à deux voix, mais surtout répondre à vos questions à deux voix. Là encore, nous sommes sur de la continuité du projet TAM, transformation de l'Assurance maladie.

Nous avons accueilli, à la Direction médicale, des collaborateurs qui avaient des emplois différents des nôtres. Il était donc important que l'on puisse intégrer le référentiel emploi dans nos bases. Nous avons également des collaborateurs qui avaient des libellés d'emploi un peu différents des nôtres. Donc, là encore, on vous a donné des informations sur le nouveau libellé qui a vocation à s'appliquer conformément à ce que nous vous avons présenté dans le cadre de l'évolution de nos référentiels emploi et du dictionnaire national des compétences.

Nous vous avons donc mis un certain nombre de référentiels emploi en annexe. L'idée est peut-être de répondre aux questions éventuelles que vous avez.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Monsieur GIAMBAGGI.

Mme GIAMBAGGI, CGT-FO : J'ai quelques questions à poser. Premièrement, vous nous soumettez des nouveaux référentiels emplois. Ce sont quand même des agents qui sont chez nous depuis le 1^{er} octobre. Était-il vraiment nécessaire d'attendre la mise à jour du DNC pour nous communiquer ces référentiels ?

Serait-il possible, pour ces emplois, de nous communiquer les niveaux antérieurs au 1^{er} octobre, même s'ils ont eu leur classification et leur DNC de leur côté ? Donc, aussi les antérieurs, s'il vous plaît.

Comment avez-vous fait pour repérer le chargé de production du service médical ? Surtout celui-là, j'aimerais bien savoir ce qu'il avait avant comme niveau associé, s'il vous plaît.

En effet, vous changez des libellés et ce n'est pas cool, parce qu'un assistant de direction devient un assistant administratif. Vous le mettez même au féminin : « assistante administrative ». Oui, il n'y en a qu'une, d'accord. Ensuite, le chargé de statistique devient un assistant statistique. Le mec qui va voir ça ne va pas être content. J'imagine que c'est un homme, parce que vous ne l'avez pas mis au féminin. À ce stade, c'est tout.

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

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Ce que nous voulons avoir, c'est la confirmation parce qu'ils ont déjà été transposés depuis un certain temps. Comme vous le savez, nous n'avons aucun bilan sur la classification les concernant, de quoi que ce soit. Il est donc important pour nous de connaître sur quel parcours métier ils avaient été placés avant et sur quel parcours métier ils sont placés aujourd'hui. Puisque l'on considère que nos parcours métier ont été revus à la baisse.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci. Y avait-il d'autres questions ?

Mme BROHET, Direction : Sur les niveaux qui étaient les leurs antérieurement, avant leur intégration, il n'y a pas eu de modification ; ils ont été intégrés tels quels.

Sur le chargé de production du service médical qui est très spécifique au service médical. Ce qui a été fait dernièrement, c'est qu'il n'y avait pas d'activité pour cet emploi-là, ça a donc été ajouté, mais en discussion avec le service médical. Il n'y a pas eu de changement de niveau. Il n'y a aucun changement de niveau de qualification, ils ont conservé les niveaux de qualification qu'ils avaient avant d'intégrer la CPAM. Ce n'est pas un problème, mais sur un emploi, à savoir le chargé de production du service médical, les activités n'étaient pas identifiées par le service médical. Nous avons donc travaillé avec eux pour faire un référentiel tout clé en main avec les activités détaillées.

Mme ARNAUD, Direction : Et pour compléter, au regard des activités qui ont été détaillées, nous avons ensuite fait la méthode de cotation. Et effectivement, ça tombait bien, puisque nous sommes arrivés à la même cotation. Aujourd'hui, les chargés de production sont 5A, 5B et 5C, et après analyse des activités, nous sommes arrivés sur une méthode de cotation de 5A, 5B et 5C. Il n'y a donc pas de changement en termes d'évolution et de cotation de ces métiers-là.

Sur les autres référentiels emploi. Nous sommes sur des emplois qui sont soit repérés, sur lesquels nous n'avons donc pas la main, mais qu'il fallait évidemment les intégrer dans notre base. Soit sur des emplois qui ne sont pas repérés, mais qui sont quand même issus de la CCN des praticiens-conseil, sur lesquels nous n'avons donc pas la main, puisque c'est en lien avec la classification des praticiens-conseil.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Y avait-il d'autres questions ? Monsieur GIAMBAGGI.

M. GIAMBAGGI, CGT-FO : Est-ce qu'un référentiel expert technique du service médical existe ? J'imagine que non. En fait, sur le versant prestation, dans ce que nous avons comme référentiel, on a technicien et ensuite, expert technique et on n'a pas référent technique. Donc, pourquoi eux pourraient avoir des référents techniques et que les techniciens de prestation n'aient pas de référent technique prestations ?

Mme DUCHER, Direction : À la prod et à la relation client, nous avons pris le parti de ne pas changer le mot et de rester sur expert technique. Souvenez-vous, nous en avons parlé. Nous avons donc le couple technicien expert technique, là où la classification appelait ça gestionnaire et référent technique. Mais c'est juste un changement de nom. Dans les autres secteurs de la Caisse, si je prends par exemple les RH, vous avez le gestionnaire ou le technicien paie, le référent technique paie. Gestionnaire RH administration du personnel et référent technique. Gestionnaire créances et référent créances. C'est donc juste une question de nom, mais c'est bien le même déroulé, il y a un technicien et un référent. Nous avons fait le choix, pour des raisons d'appropriation et de conservation d'intitulé, de rester sur la terminologie expert technique sur la prod et la relation client parce que c'était notre habitude dans la Caisse. Mais c'est bien le même déroulé, c'est juste un nom différent.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : A-t-on fait le tour de vos questions ? Madame RODRIGUES-MARTINS.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Au niveau de tous ces nouveaux référentiels d'emploi qui appartiennent à la famille professionnelle de 1 et 7 et ciblant la Direction médicale. Au total, avec tout ce qui est listé, j'arrive à 71 nouveaux référentiels. Sachant que l'intégration impacte 99 agents, si je ne me trompe pas. Donc, la différence, c'est quoi ? Est-ce les PC, c'est-à-dire les praticiens-conseil ? La Direction elle-même, le Directeur et son staff de ADD ? Quel est le différentiel ?

Mme BROHET, Direction : Le différentiel, c'est principalement les métiers administratifs ou les responsables d'unité par exemple, qui étaient responsables d'unité et qui n'ont pas changé de libellé. Nous ne les avons pas intégrés dans la note puisqu'il n'y a eu aucune modification. Ceux qui étaient responsables d'unité sont restés responsables d'unité.

Mme DUCHER, Direction : Idem pour les responsables de service qui sont restés responsables de service. La note ne porte pas sur les agents du service médical, elle porte sur l'intégration des nouveaux référentiels. Du coup, ceux qui sont arrivés avec un référentiel qui n'a pas bougé, la trentaine, ne sont pas dans ce spectre-là. Il y avait par exemple un sous-directeur, les CSAM typiquement. Ils étaient CSAM, ils le restent, c'est un emploi repéré, c'est le même. Ils ne sont donc pas dans le scope.

Donc, tout ce qui est CSAM et encadrement n'est pas dans le scope, et ça représente une trentaine d'agents, mais nous aurions pu, je le reconnais.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : A-t-on fait le tour de vos questions ? Oui. Je vous remercie.

Point 9 : Mise à jour annuelle du Dictionnaire national des compétences - Information

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous passons au point relatif à la mise à jour du dictionnaire national des compétences.

Mme BROHET, Direction : Comme vous le savez ou pas, suite au dictionnaire national des compétences qui nous avait été présenté par la CNAM l'an dernier, il avait été dit qu'annuellement, il y aurait une mise à jour du dictionnaire national des compétences, qui prenne en compte les évolutions des emplois et les remontées faites par les organismes via les services RH, afin qu'il y ait une cohérence et une évolution des référentiels. Nous avons eu le nouveau dictionnaire national des compétences en tout début d'année et nous avons pris en compte toutes ces évolutions pour remettre à jour nos référentiels emploi.

Il faut savoir que les évolutions touchent un grand nombre de macro-compétences, parfois tous les jalons d'une macro-compétence ou parfois juste une rédaction d'un jalon. Cela nous a conduits à repasser tous les référentiels en revue.

Mme ARNAUD, Direction : Nous vous avons indiqué dans la note les principales évolutions afin que vous puissiez voir l'étendue des modifications. Nous avons une macro-compétence engagement implication qui est devenue une macro-compétence socle. Avant, il y avait 7 macro-compétences socle, nous en avons désormais 8. Nous avons une macro-compétence qui est conduite de projet, conduite de changement, qui était avant un savoir et qui est passée à

un savoir-faire. Sinon, ce sont des modifications de rédaction. Nous vous avons listé toutes les mises à jour de rédaction des jalons qui ont été effectués par macro-compétence afin que vous puissiez regarder.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Aviez-vous des questions ? Madame PERRIOT-LE FUR.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Nous n'avons pas eu de bilan sur l'utilisation de tous ces jalons en lien avec les EAEA. Il m'a semblé que c'était quand même assez compliqué cette année et que pour beaucoup, c'était extrêmement long et que nous n'avons donc pas eu de gain de temps. Avez-vous pu faire un petit bilan avec les managers sur l'intérêt de tout ça concrètement ? Et sur l'harmonisation de la gestion des jalons ? Puisque nous avons pour certains un jalon égale jalon pas acquis et pour d'autres, pas très important jalon acquis. Il y a donc eu une harmonisation qui n'a pas dû se faire avant ou une appréciation différente selon les personnes.

Nous voulions donc savoir si vous aviez eu un bilan et si vous nous le présenterez un jour ou pas.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Y avait-il d'autres questions ? Monsieur GIAMBAGGI.

M. GIAMBAGGI, CGT-FO : Je suis de plus en plus sceptique sur l'utilité de ce truc. Déjà, si on veut faire ça de manière sérieuse, ça prend un temps fou. Avez-vous constaté une augmentation de la durée des EAEA ? Déjà que c'est compliqué de se l'approprier une première fois, si ça change ensuite tous les ans, ça devient un peu compliqué. J'ai commencé à regarder et j'ai rapidement lâché l'affaire franchement, les jalons et tout. Voilà, c'est tout.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci. Y avait-il d'autres questions ou remarques ?

Mme ARNAUD, Direction : Je laisserai Céline vous faire la réponse un peu plus professionnelle, je vais vous faire la réponse retour d'expérience collaborateur. Nous n'avons pas fait de bilan à proprement parler sur combien de temps ont passé les managers à réaliser les entretiens annuels d'évaluation, etc. Ce que l'on sait, c'est que ça a évidemment pris plus de temps. Je peux vous le confirmer, comme l'ensemble des managers pourront vous le confirmer. C'est évidemment plus long, mais c'est aussi plus qualitatif. Donc, en effet, en termes de préparation, ça demande plus de temps. En effet, en termes de retour collaborateur, ça demande plus de temps, il y a plus de discussion, mais les retours et les discussions sont beaucoup plus qualitatifs, à mon sens.

Ensuite, sur le bilan à proprement parler, nous n'avons pas fait de bilan.

Mme BROHET, Direction : Non, il n'y a pas de bilan à proprement parler. Effectivement, comme le dit Christelle, la préparation des entretiens annuels a été plus longue. Cela étant, comme nous avons fait les ateliers de préparation avec les managers avant la campagne, on leur avait bien expliqué comment appréhender les jalons et choisir le jalon sur lequel chaque collaborateur devait être positionné. Du coup, ça s'est plutôt bien passé. En tout cas, nous n'avons pas eu de retour négatif de ce côté-là.

Sur la durée des EA, c'est pareil, nous n'avons pas eu de remarque particulière là-dessus. De manière générale, les managers prévoient une heure et demie deux heures et ils ont tenu ces durées-là.

Ensuite, sur l'harmonisation de la gestion des jalons. C'était quelque chose qui était évoqué d'une part dans les modules Syfadis. Encore une fois, c'est quelque chose que nous avons expliqué aussi en atelier manager.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'était en réaction, Madame PERRIOT-LE FUR ?

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Je suis surprise que vous n'ayez pas fait le bilan parce qu'il y a Oscar qui permet d'aller s'assurer de certains trucs de façon assez simple, il me semble. Ce qui est certain, pour parler de choses terre à terre en termes de charge de travail pour le manager, que vous n'ayez pas eu de retour, j'en suis extrêmement surprise. C'est encore une fois la preuve que la communication ne passe pas dès qu'il s'agit de vous dire un truc qui ne convient pas ; finalement on ne vous le dit pas. La situation est quand même là, il y a donc du travail à faire sur tout ça.

La charge de travail a été sensiblement augmentée en termes de préparation parce qu'il a fallu appréhender le process. Nous avons demandé de bien aller voir chaque petit jalon, que tout soit bien annoté sur chaque jalon et que ce soit bien clair. Les entretiens ont quand même pris plus de temps que d'habitude. Je suis surprise que vous disiez que ça a duré encore une heure ou une heure et demie, parce que les retours de mes adhérents-cadres rapportent beaucoup plus de temps. Peut-être que ça en prendra moins l'année prochaine, parce que ce sera un peu rodé et que ce sera mieux, mais je trouve dommage qu'il n'y ait pas eu, cette fois-ci, un bilan quantitatif et qualitatif de ce truc-là. Compte tenu de tout ce que nous vous avons dit à l'époque en CSE, ce n'est pas parce que nous ne vous disons rien qu'il ne faut pas chercher un peu plus. Si vous déjà, vous savez très bien que vous avez passé vous personnellement déjà beaucoup plus de temps à préparer le truc, tout ça, c'est multiplié par autant de managers.

Je trouve donc dommage que l'on n'ait pas pris en charge cette charge de travail supplémentaire des managers qui a pu être importante et parfois multipliée par deux, voire par trois. Parce qu'expliquer aux agents comment ça fonctionne, ce que veut dire le jalon, etc., tout ça a pris énormément de temps.

Je tenais juste à dire qu'encore une fois, qu'au niveau des managers, il faut prendre en compte des choses qui vont être palpables. Et là, pour le coup, ça l'était. Parce que je ne veux pas croire que mes adhérents soient plus différents que les adhérents de Force Ouvrière ou de la CFTC ou de vos collègues, vos amis, vos camarades ; des gens que vous fréquentez. Si tout le monde vous dit : « Oui, c'est beaucoup plus long que d'habitude » et que l'on n'en tire rien, je trouve ça un peu dommage quand on parle régulièrement de l'expérimentation sur la charge de travail et que même les choses élémentaires comme ça, puisque c'est clair et net que c'est plus de boulot, parce que c'est plus compliqué et que l'on n'en tient pas compte, je trouve ça vraiment dommage.

Mme DUCHER, Direction : Ce n'est pas que l'on n'en tient pas compte, c'est aussi plus de boulot parce que ça oblige à faire le travail par les managers qui, dans un certain nombre de cas, n'était pas fait sérieusement sur l'évaluation. Je suis désolée, Madame PERRIOT-LE FUR, je supervise les EAEA et vous ne savez pas le nombre d'EAEA que j'ai vu où il y a juste écrit « Acquis, pas acquis », avec écrit en commentaire RAS, voire carrément rien du tout. Je suis

désolée, c'est un travail qui n'est pas fait correctement. Le management, l'évaluation des compétences, c'est le cœur de métier des managers.

Je ne suis donc pas trop d'accord avec votre analyse. Ce qui est pénible, je peux comprendre, c'est que ça remet en cause un truc. Et effectivement, on ne peut plus se contenter de dire : « RAS, acquis, pas acquis. » Ça, c'est sûr. Donc, je ne suis pas d'accord avec vous sur le fond de l'utilité. Le fond de l'utilité du truc, c'est que ça oblige quand même à se questionner vraiment sur les compétences des personnes. Et c'est attendu de façon légitime de la part des personnes qui sont évaluées, qui sont aussi les managers, puisque les managers sont évalués aussi et ont aussi le droit d'avoir un peu de détails sur comment on évalue les différentes compétences qui composent leur poste.

Il y a donc un écart avec avant, un écart de forme, mais il y a aussi un écart d'implication. Et je suis désolée, l'implication était franchement insuffisante dans un nombre important de cas sur l'évaluation qui était réalisée par les managers. Et quand je vous dis ça, ce n'est pas un bilan chiffré, mais à titre personnel et les équipes RH, on supervise des EAEA tous les ans pour voir leur qualité et la qualité des EAEA, c'est aussi une demande et un droit légitime des collaborateurs en tant qu'évalués.

Je ne suis donc pas trop d'accord avec vous. Il y a un écart, mais cet écart n'est pas juste lié au DNC, il est lié au fait que le DNC oblige plus à se poser des questions sur le détail des compétences, etc. Et après, on a des managers qui nous ont dit : « C'était long, c'est chiant » et nous aussi on l'a dit, parce qu'on fait aussi des EAEA avec le DNC. C'est sûr, mais c'est aussi parce que c'était la première année. C'est-à-dire qu'après, en tant que manager, vous avez la grille, vous identifiez quels sont les illustrations concrètes, les réalisations probantes, les éléments que vous mettez en face de chaque description. Et après, ça se fait et ça permet de renvoyer à des choses assez concrètes qui permettent d'engager un échange avec le collaborateur. De dire : « Oui, Christelle, sur la gestion de projet, ça va, tu es allée au bout de la classification » ou « Non, tu n'es pas allée au bout de la classification ». Ce sont quand même des choses qui permettent de s'obliger à aller illustrer pourquoi on va évaluer comme si ou comme ça et c'est quand même ce qui est attendu par les collaborateurs et je trouve ça normal.

Bien sûr, c'était long, c'était la première année, mais cette année, ça ira mieux. Je pense que l'écart est important pas uniquement parce qu'il y a un changement d'outil. C'est aussi parce qu'il y a un changement d'outil, parce qu'il est plus pointu, mais aussi parce qu'il y avait un vrai défaut d'effort sur l'évaluation des compétences annuelles qui était faite par les managers. Je les ai vus les RAS par dizaines, même par centaines. Remarquez, c'était rapide à lire, c'est l'avantage.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : En réaction, Monsieur GIAMBAGGI ?

M. GIAMBAGGI, CGT-FO : À mon sens, si c'était plus simple, ce serait plus qualitatif. Là, c'est trop, c'est too much.

Mme DUCHER, Direction : Ce n'est pas vrai, en fait. Ce n'était pas plus qualitatif quand c'était plus simple.

M. GIAMBAGGI, CGT-FO : Vous pensez que ce n'est pas vrai, moi je pense que c'est too much.

Mme DUCHER, Direction : Moi j'évalue, je suis un évaluateur, Monsieur GIAMBAGGI.

M. GIAMBAGGI, CGT-FO : D'accord. Moi, je suis un évalué et je peux quand même me rendre compte, j'ai une jugeote un peu quand même. Je suis désolé, Madame DUCHER critique les managers en réunion plénière.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : S'il vous plaît, je vous invite à présenter vos arguments de manière un peu calme.

Mme DUCHER, Direction : Je ne critique pas, je vous présente le résultat de supervision objective. Je vous laisse poursuivre, Monsieur GIAMBAGGI.

M. GIAMBAGGI, CGT-FO : C'est mon avis, vous avez le droit de penser autrement. À mon sens, il y a trop de mots sur le truc. On regarde, rien que le fait de le lire, c'est long déjà. Derrière, pour un certain nombre de macro-compétences, je suis désolé, parfois, le manager n'est pas du tout compétent pour positionner l'agent. Ça va dépendre d'un service à l'autre, d'un métier à l'autre, d'un agent à l'autre. À mon sens, il faudrait simplifier ce truc-là, c'est trop.

Mme DUCHER, Direction : Ça, on peut le partager avec vous. Effectivement, la rédaction est parfois un peu trop longue et lourde. Ça, on est d'accord. Néanmoins, elle permet de couvrir un spectre assez large. Mais la rédaction en tant que telle n'est pas hyper facile à appréhender, on est d'accord et c'est pour ça que cette année, ce sera en principe plus facile que l'an dernier, puisque l'an dernier, c'était la première année et il y avait un très gros choc de différence entre ce qu'on avait avant et ce nouveau truc. C'était peut-être moins vrai dans d'autres organismes. Nous avons eu nos RAS en 2025, mais nous ne devrions pas en avoir.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Monsieur MARQUES ?

M. MARQUES, CGT-FO : Une petite réaction. Le fait que vous soyez évaluatrice, Madame DUCHER, ça nous passe un peu au-dessus de la tête. Personne ici ne fait de complexe par rapport à vos éventuelles compétences. En l'occurrence, la critique envers les managers, en supposant que vous ayez constaté des manquements de manière importante, je pense moi que ce n'est pas dû à une mauvaise volonté de leur part, je pense que c'est dû au fait que c'est une charge de travail qui est énorme. Et en l'occurrence la nouvelle mouture la rallonge davantage. Allez-vous avoir des améliorations dans ce domaine ? Ce n'est pas sûr.

Mme DUCHER, Direction : Je voudrais juste reclarifier que ce n'est pas une critique que je formule sur les managers. Déjà, tous ne sont pas concernés par ces RAS. Ce n'est pas une critique ou un jugement de valeur sur les personnes, c'est un constat que ce qui est attendu en termes d'objectivation des compétences, on ne le retrouve pas dans beaucoup de situations. Ce n'est pas une critique, c'est un constat. Ça peut être lié à plein de choses, ça peut être lié au fait que l'on ne sait pas faire, on ne sait pas comment rédiger, parce que rédiger des choses, on sait que c'est difficile. Les mots que l'on choisit ont beaucoup d'importance dans les EAEA. Notamment dans les échanges avec les collaborateurs. On sait que parfois, ça peut être blessant, que ça peut être mal perçu, etc. Donc, ne rien écrire, c'est aussi parfois moins se mettre en difficulté ou moins risquer des réactions. Ce n'est donc pas forcément une question de charge. Ça peut aussi être une question de ne pas être suffisamment à l'aise pour écrire tel ou tel mot ou de ne pas savoir comment tourner telle ou telle chose. Donc, pour ça, nous avons mis en place des ateliers d'accompagnement pour les managers chaque année. C'est sur la base du volontariat, donc certains viennent, d'autres ne viennent pas.

Ça peut aussi être une question de charge. C'est aussi une question d'organisation du travail et d'anticipation. On essaie de rappeler que ce sont les mêmes dates chaque année, il faut donc aussi se préparer, se noter un peu les choses. Quand quelqu'un a réussi un projet, quand on voit des études juridiques qui sont bien, qui sont bien faites, qui sont complètes, se le noter de côté pour pouvoir le ressortir. C'est sûr que refaire la spéléologie de toute l'année sur tout le mois d'avril, c'est dur, je ne le conteste pas et ça prend énormément de temps.

C'est donc aussi des choses que l'on promet auprès des managers de dire qu'il faut faire les choses au fil de l'eau, anticiper, organiser. En fait, c'est juste l'entretien qui se passe au moment de l'évaluation annuelle, mais le fait de regarder ce que fait son collaborateur, revenir vers lui régulièrement, positivement, négativement, etc., c'est quelque chose qui doit se faire au fil de l'eau. Il y a d'ailleurs beaucoup de secteurs dans lesquels des entretiens sont organisés de manière mensuelle ou trimestrielle. Dans ces secteurs-là, la préparation des EAEA est plus facile aussi et l'échange est aussi plus rapide avec les personnes. En effet, quand vous voyez la personne une fois par an et que c'est le déferlement de commentaires : « Ça, ce n'était pas bien, etc. », c'est sûr que l'entretien est plus long que lorsque vous avez eu des échanges réguliers avec la personne au cours de l'année.

Quand je disais que je suis aussi évaluateur, ce n'était pas pour dire que j'étais un évaluateur compétent, c'était pour dire que j'ai fait l'expérience client des DNC ; juste pour clarifier ce point.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Aviez-vous d'autres questions ? Je vous remercie. Merci, Céline.

Point 10 : Suivi mensuel d'activité des pôles - Information

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous passons au point relatif à la situation des services. Avant de prendre vos questions, deux petits commentaires sur la situation des services. D'une part, nous avons été impactés par une problématique de flux bloqués sur les flux pharmaciens au niveau des frais de santé, due à une mise à jour tardive d'un certain nombre de codifications de produits de santé, ce qui a généré un blocage de flux important, quasiment 500 000 flux bloqués. Heureusement, la situation s'est débloquée, les codes ont été mis à jour et le stock a pu être résorbé vendredi dernier. On a fini de résorber ce stock vendredi dernier.

Je voulais partager avec vous un point d'attention actuel que nous avons sur la situation des accidents du travail. En effet, même si nous n'avons pas des volumétries très importantes, nous sommes confrontés à une situation d'antériorité de dossiers qui commence à produire des effets au niveau des sollicitations des assurés à l'accueil ou au téléphone. On n'est pas la seule Caisse dans cette situation, c'est une situation qui, globalement, a été constatée sur le plan national aussi. La Caisse nationale invite de ce fait les organismes du réseau à avoir une attention particulière sur la période à venir, notamment sur février et mars, pour essayer de résorber cette antériorité, en tout cas agir sur cette problématique de dossiers anciens.

Dans ce cadre, nous sommes en train de travailler sur un plan d'action qui va mobiliser différents leviers, qui sont encore en cours d'élaboration. Il va mobiliser des leviers un peu classiques de renforts de moyens, comme des heures supplémentaires ou des CDD et nous

souhaitons également mettre en place un dispositif d'aide. C'est sur ce plan-là que nous sommes encore en train d'élaborer, parce que, sauf erreur de ma part, nous avons déjà fait paraître les VP de CDD. En tout cas, ce que nous essayons d'identifier, c'est de voir si nous disposerions de compétences et/ou d'un découpage du processus qui nous permettent de venir, avec une formation minimale de personnes, proposer un renfort en ressources à titre temporaire sur ce processus. Soit nous avons des personnes qui étaient compétentes et qui ont bougé dans d'autres secteurs – *a priori*, nous n'en avons pas beaucoup au sein de la Caisse, des gens qui connaissaient les AT et qui ont bougé –, soit, et c'est plutôt vers cette option-là qu'on s'oriente, on va découper le processus pour avoir une partie qui présente quand même de l'intérêt en termes de résorption de stock. Donc, une partie gérable avec une petite formation pour des personnes qui sont positionnées aujourd'hui sur d'autres processus, afin de venir compléter les moyens que procurent les heures supplémentaires et les CDD. Le but étant d'assainir la situation sur le plan des délais, on l'espère, d'ici la fin mars.

Voilà les deux informations principales que je souhaitais partager avec vous aujourd'hui. Madame PERRIOT-LE FUR.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Je voudrais venir, sur une expérimentation sur le télécontrôle des assurés qui avait été lancée par la CNAM au début de l'année 2025 et qui est maintenant généralisée de façon définitive un peu partout. Le télécontrôle des assurés étant en mode expérimentation et c'est maintenant généralisé à partir de mars. Or, nous n'avons pas eu la présentation de ce dossier-là.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Vous êtes en questions diverses, Madame PERRIOT-LE FUR, vous êtes allée très vite. Je crois que Monsieur GIAMBAGGI avait une question sur la situation des services. On y revient après, Madame PERRIOT-LE FUR. Monsieur GIAMBAGGI.

M. GIAMBAGGI, CGT-FO : Je constate que vous mettez PERA zéro en Diadème, c'est impossible. Il n'y en a pas beaucoup, mais zéro, ce n'est pas possible.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : En effet. Je n'ai pas d'éléments de réponse, mais je confirme qu'on n'a pas de situation d'alerte sur le niveau de stock, mais zéro, c'est très certainement une donnée erronée.

Est-ce qu'il y avait d'autres questions on sur cette situation ?

Point 11 : Informations des Président et Secrétaire

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

Sur les infos Président, une seule information pour vous tenir au courant, comme on s'y était engagé, sur l'avancée du dossier Choisy. Je vous indique que, comme prévu, les courriers de notification de la proposition de reclassement ont été remis aux salariés à l'issue des entretiens qui ont pu être réalisés dans les délais que nous avons prévus. Ces courriers ont été remis mardi en main propre pour ceux qui étaient sur le site, et adressés en recommandé, je crois, pour les autres, et en double par mail pour être sûr que tout le monde ait accès à l'information.

On tient ces éléments de calendrier. À ce jour, nous n'avons pas eu de sollicitation de l'un ou l'autre salarié sur la possibilité d'immersion que l'on avait ouverte. Ça va peut-être venir après, mais globalement, on s'est attaché, comme on l'avait indiqué, à balayer avec le salarié ses compétences et ses aspirations à l'occasion des entretiens, ce qui, à notre sens, nous a permis de venir répondre d'une façon que l'on estime satisfaisante à ces deux critères essentiels.

En parallèle, on poursuit les travaux avec la mairie. On a eu un comité de pilotage qui s'est tenu la semaine dernière, je crois. On met à disposition de la mairie tous les éléments que l'on s'était engagés à fournir. On a créé un SharePoint pour pouvoir fluidifier aussi ces échanges d'informations. On a travaillé, comme prévu, à l'identification des principales échéances qui arrivent pour venir sécuriser le transfert du centre sur la base de notre expérience de Saint-Maur. On a sensibilisé la mairie sur des échéances un petit peu plus fortes sur certains aspects, notamment la question de l'informatique et la question des marchés, où on a des délais qui, à un moment, seront incompressibles et sur lesquels on a besoin aussi que la mairie puisse rapidement se positionner et mobiliser les équipes. À ce stade, ils nous ont communiqué différents interlocuteurs sur ces thématiques. On continue à avancer en ayant passé cette première étape de mise à disposition de documents actualisés de notre part. On l'espère dans la foulée de propositions de la part de la mairie sur les orientations et d'éclaircissements sur les orientations qu'ils souhaitent.

Dans les avancées majeures, on a prévu de pouvoir proposer à la mairie de venir découvrir le processus de traitement dans le centre, en venant passer un peu de temps au niveau de l'accueil des patients, découvrir les dispositifs de facturation, la façon dont tout le centre s'organise. Une première journée d'immersion aura lieu début mars, je n'ai plus la date en tête. Elle sera ensuite suivie par d'autres pour permettre à la mairie de prendre la mesure de cette activité et pouvoir aussi l'accompagner dans cette reprise en main du process métier du centre, puisque c'est une nouveauté pour eux, car ils n'ont pas de centre aujourd'hui en gestion.

Voilà sur l'information, un petit point d'actualité sur ce dossier Choisy. Moi, je n'avais pas d'autre information Président à vous communiquer. Y avait-il des informations Secrétaire ? Vous voulez réagir sur Choisy ?

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Oui. Les propositions de poste ont été faites ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : En effet.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : C'est suite à ça que vous n'avez pas eu de demande d'immersion ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Pas encore, mais c'est tôt.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : D'accord. Donc, aujourd'hui, tous les agents CCN Ucanss ont eu une proposition de poste.

Mme DUCHER, Direction : C'étaient des envois recommandés pour les absents, ils vont donc peut-être les recevoir aujourd'hui. Donc, peut-être que tout le monde ne l'a pas eue encore vraiment.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Ceux qui étaient présents au centre mardi ont eu ce courrier remis en main propre mardi.

Je passe la parole à Madame FRAIOUI pour les informations Secrétaire.

Mme FRAIOUI, CGT-FO : Ça concerne la présentation du bilan comptable de 2025. Notre expert-comptable ne sera pas disponible le 26 Mars , nous serons donc obligés de le présenter en Assemblée Plénière du mois d'Avril.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Puisque nous avons fini avec l'ordre du jour, je vous propose de revenir à votre question, Madame PERRIOT-LE FUR.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Je recommence. Les praticiens-conseil font maintenant partie de notre vie. Il y avait eu une présentation au CSE central en janvier 2025 de la CNAM d'une expérimentation sur le télécontrôle. Il semble qu'un bilan soit intervenu et que la généralisation de ce télécontrôle soit mise en œuvre définitivement à partir du mois de mars.

Je m'étonnais donc que nous n'ayons pas eu ce dossier-là sachant qu'il s'agit quand même d'une modification sensible des conditions de travail et que nous n'avons pas d'information par rapport à ça. Merci.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci pour l'alerte, nous allons creuser puisque nous n'avons pas dans le scope que seule l'expérimentation avait été présentée. Nous allons donc regarder ça.

Monsieur GIAMBAGGI.

M. GIAMBAGGI, CGT-FO : Je voulais revenir sur un élément que vous nous avez communiqué récemment, concernant des travaux côté RH du troisième étage, etc. Il est indiqué le CNGP du 20 février au 5 mars. On est d'accord que ça concernera l'open-space en L sur cette période ? D'accord. Les agents pourront donc se concentrer sur l'espace qui donne sur l'école et il y aura du télétravail ? Comment allez-vous gérer ? Pour le CNGP, ça fait quand même beaucoup de monde et je ne sais plus combien il y a de positions sur cet open-space, 16 je crois. Comment allez-vous organiser sur cette période l'activité du service, s'il vous plaît ?

Ensuite, il y a les relations sociales. J'imagine qu'il n'y aura pas trop de problèmes par rapport à l'effectif de ce service pour leur trouver un l'endroit. Ensuite, la zone de départ, ensuite, la passerelle. Si j'ai bien compris, ça s'arrêtera là. On va donc avoir, en plus des salles de réunion sur la passerelle, on aura aussi les salles 3B2, 3B3, etc., aussi ? D'accord.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est ce que je vous avais annoncé sur le précédent CSE, Monsieur GIAMBAGGI. Vous les conservez un peu de temps encore, mais ça reste temporaire parce que la phase de travaux est bien prévue sur la fin de l'année. Vous avez un petit délai complémentaire.

M. GIAMBAGGI, CGT-FO : D'accord. Mais quand vous mettez « Travaux zone départ futur GEPP », est-ce que cela signifie que lorsque les travaux seront finis, on mettra la GEPP ? Et dans ce cas-là, en quoi ce sera une zone de départ ? Non, la zone de départ, c'est les 8 ? Excusez-moi, mais dans votre prévision initiale des travaux, l'endroit où vous mettez la GEPP, c'était justement une zone de transition. Vous avez donc abandonné la zone de transition.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Ce que je peux vous répondre, Monsieur GIAMBAGGI, c'est que l'on applique les principes habituels en cas de travaux de réimplantation dans les services. Tout ce qui est travaux susceptibles de générer des nuisances pour le personnel ne se fait bien entendu pas en milieu occupé. Sur des périodes courtes, il est proposé aux personnes soit de venir s'installer sur d'autres endroits, soit, si on n'arrive pas à

avoir suffisamment de places disponibles, on ouvre aussi, en cas de besoin, la possibilité de faire des journées de télétravail supplémentaires.

Je m'en excuse, mais je ne vais pas être en mesure de répondre point par point sur ces différentes relocalisations. Personne ne se retrouve sans solution de repli pour pouvoir travailler dans les locaux s'il le souhaite ; on a suffisamment de postes disponibles.

À ce stade, par rapport à ce planning qui vous a été communiqué. Ce planning a été communiqué à l'ensemble des services concernés, il a aussi été porté à la connaissance des managers et des agents. Pour l'instant, nous n'avons pas identifié de difficulté. Ça ne veut pas dire que la chose ne se présentera pas, mais on se mettra en mesure de le gérer si le cas se présente.

Après, est-ce qu'il y a une zone de déport ? Je ne sais plus, je n'ai plus le séquençage précis en tête. Est-ce qu'il y avait d'autres questions, Madame FRAIOUI.

Mme FRAIOUI, CGT-FO : Au niveau de notre service, au niveau du deuxième étage, nous avons la surprise d'avoir des souris et de trouver sur nos bureaux des crottes de souris. Nous voulions savoir si vous étiez informés de cette situation et ce que vous comptez faire. Parce que moi, personnellement, je ne peux plus venir travailler en trouvant des surprises le matin sur mon bureau, même des collègues. Donc, je préfère rester en télétravail chez moi. Sincèrement, je ne peux déjà pas supporter ces bestioles et pas plus tard que lundi, ils nous ont rendu visite, ils sont passés comme ça.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Les souris. On a mangé notre pain blanc, comme on dit, avec les nouveaux locaux. On a eu quelques années de répit. Malheureusement, les souris, les rongeurs, c'est le lot commun de nuisibles de tous les bâtiments. On a essayé, vous le savez, de retarder le plus possible l'échéance en étant assez clairs sur les mesures liées à la nourriture. Les souris vont là où il y a de la nourriture, c'est simple, elles ne se promènent pas dans les locaux pour le plaisir de se promener, elles cherchent à manger. Effectivement, on a de la nourriture dans les bureaux et ça amène la présence des rongeurs.

Nous rappelons ces éléments-là auprès des salariés. Aujourd'hui, on n'a pas pris une position d'interdiction stricte de toute nourriture dans les locaux, parce qu'on sait qu'il y a parfois des petits bonbons, des petits machins, etc. Pour autant, tant que ce sera le cas, tant que les gens auront de la nourriture dans leur sac et que ça reste dans leur sac, il y aura potentiellement des rongeurs qui circuleront. C'est malheureusement un état de fait.

Après, nous, on prend les mesures nécessaires. Le signalement des souris avait été fait au premier étage. Maintenant, elles ont migré au deuxième étage. On a pris un prestataire dératisation, il est amené à venir disposer des pièges, etc. Normalement, ces choses doivent être efficaces, mais on sait d'expérience que dans tous les organismes qui accueillent comme ça des populations importantes, il y a des problématiques de rongeurs et qu'en fait, c'est un combat sans fin. On est amené à venir tout le temps positionner des pièges, des trappes, etc.

Donc, oui, on est informé, oui, on a pris les mesures nécessaires. Si présence de nourriture, il y aura toujours des souris. On invite les gens à la vigilance. On a mis des panneaux aussi pour rappeler qu'il n'y a pas de consommation de nourriture, de restes, etc., dans les étages. Après, on n'a pas mis à jour dans le règlement intérieur la stricte interdiction de consommer des bonbons ou des chocolats dans les services. On ne pense pas en arriver là. J'entends votre

crainte, mais ce n'est pas en tant que telle une mesure qui nous permet de déployer des moyens autres que ceux que l'on a déployés, à savoir la dératisation.

Pas de télétravail généralisé, bien entendu, juste parce qu'il y a des souris, ce n'est pas possible. La question est posée. Il y aura toujours des souris. À partir du moment où elles s'installent, il y en aura toujours. Je vous parle vrai aussi, je pourrais vous dire : « Non, ne vous inquiétez pas, on a fait venir un dératiser, il n'y en a plus. » Mais au bout d'un moment, la dératisation gère la population visible, elle gère un certain nombre de choses. Je n'ai connaissance d'aucun organisme qui a réussi à se débarrasser définitivement des rongeurs. Donc, non, ce n'est pas un motif. Par contre, oui, ce n'est pas acceptable qu'elles se déplacent en plein jour, que vous trouviez des crottes, etc. Cela veut dire que cette population-là a atteint un seuil de confiance et de volume trop important. Nous allons donc tâcher de venir empiéter sur cette confiance.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Du coup, y a-t-il des mesures d'hygiène ? Des gants, des lingettes ? Parce que s'il y a des crottes sur les bureaux, ce serait bien que des mesures d'hygiène soient prises.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : S'il y a ça, vous le signalez et on interviendra pour venir nettoyer. Je n'ai pas mis en place de mesure de nettoyage supplémentaire crottes de souris partout. Vous faites un signalement, cela nous permettra également de savoir où elles sont, puisque c'est important de savoir comment cette population se déplace afin que l'on puisse orienter notre prestataire sur les derniers endroits où ces petits rongeurs ont été aperçus.

Il n'y a pas de nettoyage tous les jours. Enfin, il y a des passages tous les jours du personnel, mais nous ne sommes pas sur un dispositif renforcé de nettoyage de bureaux lié à la présence des rongeurs. Nous n'avons pas renforcé ça.

Mme DUCHER, Direction : Elles viennent la nuit sur les bureaux, elles viennent quand il n'y a plus de gens en fait. Je suis désolée, j'en ai chez moi, c'est pareil. Elles viennent après que les gens sont passés.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Elles viennent là où il y a des miettes, de la nourriture, encore une fois. Donc, ne consommez pas de la nourriture dans les locaux et de facto, elles n'auront plus d'intérêt à venir.

Mme FRAIOUI, CGT-FO : J'ai une interrogation par rapport au restaurant, au RIE. Êtes-vous sûr qu'il n'y en a pas ? Au niveau de l'hygiène, tout est bon ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous n'avons eu aucun signalement, aucun signe. Nous n'en avons eu qu'au premier et au deuxième étage. Au départ, c'était juste au premier étage et maintenant, c'est au deuxième. Elles se promènent peut-être partout dans les faux plafonds et tout ça, mais pas de signalement pour l'instant. Nous n'avons pas eu de dégât et nous n'avons pas constaté ça.

Aviez-vous d'autres questions ? Monsieur GIAMBAGGI.

M. GIAMBAGGI, CGT-FO : Sur ce sujet des souris, on nous a dit en CSSCT que le prestataire n'avait pas trouvé de présence de souris. Avez-vous changé de prestataire, s'il vous plaît ?

Mme DUCHER, Direction : Nous avons changé de souris pour en mettre des plus grosses.

M. GIAMBAGGI, CGT-FO : Accessoirement, on a un chat qui est à nous maintenant. Nous pourrions peut-être utiliser cette arme de dissuasion.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous avons pris une prestation de dératisation. Donc, tant que je continue à voir des souris, je constate que le service n'est pas fait et je demande au prestataire de venir finir sa prestation de dératisation. Donc, c'est toujours le même prestataire qui n'a pas achevé le job. On peut s'attendre à ce qu'entre son intervention et la réapparition des souris, il se passe un petit délai. Là, c'était trop dans la continuité pour pouvoir acter que son intervention a été suffisamment efficace. Il a donc été amené à ajouter des moyens de pièges et compagnie et on espère donc que ce sera plus efficace. Et tout ceci, bien entendu, n'est pas gratuit, ça vient consommer du budget.

Aviez-vous d'autres questions ? Non. Je vous remercie et je vous propose de lever cette assemblée plénière, il est 13 heures.

La séance est levée à 13 heures.