

CSE DE LA CPAM VAL-DE-MARNE

ASSEMBLÉE PLÉNIÈRE ORDINAIRE

DU 16 AVRIL 2026

PROCÈS-VERBAL

Étaient présents :

- Direction : Mme CASADO-BOLIVAR Céline (Directrice adjointe en charge des ressources), M. ARNAUD Sébastien (Directeur général adjoint)
- CFDT : Mme PERRIOT-LE FUR Fabienne (après-midi), Mme RODRIGUES-MARTINS (remplace Mme PERRIOT-LE FUR le matin et remplace Mme DUMARCAY Virginie l'après-midi), Mme LAHLOU Nesrine
- CFTC : Mme MAXI-DOUIS Delphine, M. FRANCLIN Ludwig (remplace Mme DOUIS Julie), M. MACIEL Carlos, M. ROUCHAUD Florent
- CGT-FO : M. MARQUES Edmond, Mme HAMMOU Nadia (remplace Mme FRAIOUI Samia), M. GIAMBIAGGI Antoine, M. RICORDEAU Michel (remplace Mme HAMMOU Leilla), M. ALLIGIER Sébastien, Mme KHETTAF Lila (représentante syndicale), Mme IAAICH Halima, Mme OUCHENE Dalila, Mme SKOLUDEK Elisabeth

Excusés :

- CFDT : Mme DUMARCAY Virginie, Mme PASTRE Séverine, Mme PERRIOT-LE FUR (matin)
- CFTC : M. BOURGEOIS Marc, Mme DOUIS Julie, M. SEREMES Dominique, Mme LEBERNADY Fina, Mme DOUIS Julie, Mme GUELAI Christelle
- CGT-FO : Mme HAMMOU Leilla, Mme FRAIOUI Samia, M. MARQUES Edmond (après-midi), Mme OUCHENE Dalila (après-midi), Mme IAAICH Halima (après-midi)

La séance s'est déroulée en présentiel de 9 heures 30 à 16 heures 15.

- **Point 1 : Approbation des procès-verbaux des assemblées plénières ordinaire et extraordinaire du 22 janvier 2026**
- **Point 2 : Avis différés**
- **Point 3 : Approbation des comptes annuels du Comité Social et Economique au 31 décembre 2025 ; compte-rendu de la commission financière du 25 mars 2026**

Présentation par Madame BOUCHER, expert-comptable

- **Point 4 : Approbation du budget prévisionnel 2026 du Comité Social et Economique**

Présentation par Élisabeth SKOLUDEK

- **Point 5 : Mise en œuvre du télécontrôle - AVIS**

Présentation par le Docteur Joffrey ARSON

- **Point 6 : Déploiement de l'outil AGORA - AVIS**

Présentation par Flore RIVOLLIÉ-FABRY

- **Point 7 : Déploiement de l'outil PIL0T+ - AVIS**

Présentation par Geneviève HOROWITZ

- **Point 8 : Mise en œuvre du congé supplémentaire de naissance - AVIS**

Présentation par Céline CASADO-BOLIVAR et Geneviève HOROWITZ

- **Point 9 : Déploiement de l'outil PIVOINES - AVIS**

Présentation par Florian FERNANDEZ

- **Point 10 : Ecoute client parking : synthèse et projet d'actualisation de la circulaire parking - INFORMATION**

Présentation par Florian FERNANDEZ

- **Point 11 : Bilan action logement 2024/2025 – INFORMATION**

Présentation par Nadia HAMMOU

- **Point 12 : Bilan des stages de janvier à mars 2026 – INFORMATION**

Présentation par Céline CASADO-BOLIVAR

- **Point 13 : Suivi mensuel d'activité des pôles – INFORMATION**

Présentation par Céline CASADO-BOLIVAR

- **Point 14 : Observations de l'inspection du travail suite à la visite de l'espace d'accueil de Créteil Mont-Mesly - INFORMATION**

Présentation par Céline CASADO-BOLIVAR et Alice DUCHER

- **Point 15 : Informations des Président et Secrétaire**

Présentation par Céline CASADO-BOLIVAR, Alice DUCHER

SOMMAIRE

Point 1 : Approbation des procès-verbaux des assemblées plénières ordinaire et extraordinaire du 22 janvier 2026	6
Point 2 : Avis différés	6
Point 3 : Approbation des comptes annuels du Comité Social et Économique au 31 décembre 2025 Compte-rendu de la commission financière du 25 mars 2026	6
Point 4 : Approbation du budget prévisionnel 2026 du Comité Social et Economique.	8
Point 5 : Mise en œuvre du télécontrôle - AVIS	11
Point 6 : Déploiement de l'outil AGORA - AVIS	21
Point 7 : Déploiement de l'outil PILOT+ - AVIS	26
Point 8 : Mise en œuvre du congé supplémentaire de naissance - AVIS	33
Point 9 : Déploiement de l'outil PIVOINES - AVIS	40
Point 10 : Ecoute client parking : synthèse et projet d'actualisation de la circulaire parking - INFORMATION	43
Point 11 : Bilan action logement 2024/2025 - INFORMATION	50
Point 12 : Bilan des stages de janvier à mars 2026 - INFORMATION	54
Point 13 : Suivi mensuel d'activité des pôles - INFORMATION	54
Point 14 : Observations de l'inspection du travail suite à la visite de l'espace d'accueil de Créteil Mont-Mesly - INFORMATION	55
Point 15 : Informations des Président et Secrétaire	61

La séance est ouverte à 9 heures 30.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Bonjour. Je propose de démarrer cette Assemblée plénière du CSE. Pour la Direction, Céline CASADO-BOLIVAR.

M. ARNAUD, Direction : Sébastien ARNAUD, bonjour à tous.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Bonjour, pour la CFDT, Christina RODRIGUES-MARTINS, élue CSE suppléante, en remplacement ce matin de Madame PERRIOT-LE FUR. J'excuse Madame Virginie DUMARÇAY, élue titulaire, et notre représentante syndicale, Madame Séverine PASTRE.

Mme LAHLOU, CFDT : Bonjour, Nesrine LAHLOU, élue titulaire CFDT.

Mme DOUIS-MAXI, CFTC : Pour la CFTC, bonjour, Delphine DOUIS-MAXI, élue titulaire. J'excuse Monsieur Marc BOURGEOIS et Dominique SEREMES, Mesdames DOUIS Julie, Fina LEBERNADY et notre représentante syndicale, Madame GUELAI Christelle.

M. FRANCLIN, CFTC : Bonjour, Ludwig FRANCLIN, pour la CFTC, élu suppléant. Je remplace Julie DOUIS.

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

M. ROUCHAUD, CFTC : Bonjour à tous. Florent ROUCHAUD, élu titulaire CFTC.

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

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

Mme KHETTAF, CGT-FO : Bonjour, Lila KHETTAF, représentante syndicale Force Ouvrière.

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

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

M. RICORDEAU, CGT-FO : RICORDEAU Michel, élu suppléant en remplacement de Samia FRAIOUI.

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

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

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

Mme BOUCHER, expert-comptable CSE : Bonjour, Audrey BOUCHER, expert-comptable du CSE.

Point 1 : Approbation des procès-verbaux des assemblées plénières ordinaire et extraordinaire du 22 janvier 2026

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de passer au premier point à l'ordre du jour qui concerne l'approbation des PV des assemblées plénières ordinaires et extraordinaires du 22 janvier 2026.

- Pour l'assemblée plénière ordinaire, est-ce qu'il y a des modifications ou commentaires sur le PV de l'assemblée plénière ordinaire du 22 ? Le PV est réputé approuvé à l'unanimité.

- Pour l'assemblée plénière extraordinaire, est-ce qu'il y a des corrections, modifications ou commentaires ? Le PV est approuvé à l'unanimité.

Point 2 : Avis différés

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous avons ensuite prévu un point sur les avis différents, mais sauf erreur de ma part, ceux de la dernière AP n'ont pas été encore transmis.

Point 3 : Approbation des comptes annuels du Comité Social et Économique au 31 décembre 2025 Compte-rendu de la commission financière du 25 mars 2026

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de passer directement au point 3 qui concerne l'approbation des comptes annuels du CSE au 31 décembre. Madame BOUCHER.

Mme BOUCHER : Je vais vous présenter les comptes de l'exercice clos au 31 décembre 2025. L'exercice présente fait apparaître une perte globale de 61 990 euros qui se décompose de la manière suivante : un résultat au niveau des œuvres sociales en perte pour 50 733 euros et une perte au niveau du fonctionnement pour 11 258 euros.

Avant de rentrer dans la partie chiffrée, je vais porter à votre attention les événements significatifs de l'exercice :

- L'intégration des salariés du service médical à compter du 1er octobre 2025, ce qui a entraîné une augmentation de la subvention perçue à partir de cette date
- Les salariés du service médical disposaient auparavant d'un CSE propre. Le solde bancaire de ce CSE a fait l'objet d'une répartition au prorata du nombre de salariés affecté à chaque CPAM.

Dans ce cadre, la CPAM du 94 a bénéficié de ce qu'on appelle une dévolution – le solde des CSE quand ils sont répartis – d'un montant de 20 695 euros, laquelle est venue augmenter les fonds propres de votre CSE actuel et qui ont été pris en compte sur l'exercice au 31 décembre 2025.

Deuxièmement, un point moins impactant, il y a eu une réforme du plan comptable général à compter du 1er janvier 2025, tout le monde est concerné, y compris les associations et les CSE. Cela se traduit par la suppression de ce qu'on appelle les résultats exceptionnels. Il n'y a plus de résultats exceptionnels. Tous les éléments qui pouvaient être classés dans ces différents postes sont aujourd'hui reclassés dans les postes d'exploitation qui concernent chaque recette ou chaque dépense.

Sur la partie financière, on va commencer sur la partie des éléments significatifs du bilan que vous retrouvez en page 1. La trésorerie s'élève à un montant total de 202 601 euros à la clôture au 31 décembre 2025, répartie de la façon suivante :

- L'ensemble des comptes bancaires du CSE pour 181 905 euros ;
- Le fonds du CSE du service médical pour 20 696 euros reçu en 2026, mais inclus dans la trésorerie à la clôture au 31 décembre.

Ensuite, on constate des acomptes versés aux fournisseurs qui correspondent comme habituellement aux acomptes versés pour les activités 2026, comme le séjour en Crête, Maroc, les colonies ou le week-end Futuroscope. Un point également important que vous n'aviez pas l'année dernière, la subvention à recevoir de votre employeur pour un montant de 82 839 euros.

Si on passe à la partie du passif en page 2, vous retrouvez :

- Les réserves du CSE qui s'élève à un montant global de 302 680 euros, incluant le résultat de la période, y compris le fonds que vous avez reçu, les 20 600 euros qui ont été récupérés de l'ancien CSE du service médical.
- Les dettes qui se montent à un total de 103 377 euros, qui comprennent des dettes fournisseurs à hauteur de 19 305 euros, des dettes fiscales et sociales pour 21 141 euros et un total d'acomptes reçus des agents pour 49 484 euros. Ces sommes correspondent également aux activités d'acomptes pour les séjours de 2026.

Si vous n'avez pas de questions, je passe à la partie compte de gestion page 3 pour la partie d'un résultat qu'on appelle le compte de résultat selon la présentation comptable. En page 4, l'exécution budgétaire vous permet de ventiler ce résultat, faisant apparaître le budget de fonctionnement et le budget des œuvres sociales. On retrouve les deux déficits, le déficit des œuvres sociales pour 50 733 euros et celui du fonctionnement pour 11 258 euros. On constate l'augmentation des recettes perçues par le CSE à hauteur de 92 269 euros par rapport à 2024, principalement due à l'arrivée des nouveaux salariés à compter du 1^{er} octobre 2025.

Page 5, la partie détail des activités réalisées par le CSE selon les commissions. Globalement, les dépenses ont été conformes au budget prévisionnel à l'exception du poste fête du personnel qui comprend l'attribution d'une carte-cadeau pour un montant total de 58 306 euros, dépenses qui n'avaient pas été initialement prévues dans le budget. Il convient de noter une dépense en augmentation, la commission entraide qui a dépassé le budget pour 17 162 euros en lien au fait que vous ayez pu récupérer une assistante sociale, ce qui a permis d'accroître l'aide aux agents.

Je n'ai pas d'autres spécificités à noter, à moins que vous n'ayez des questions sur les comptes. Ils ont été certifiés et validés sincères dans leur ensemble compte tenu de la réglementation comptable.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Est-ce qu'il y a des questions ou des commentaires ?
Madame RODRIGUES-MARTINS.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Au niveau du poste, je n'ai pas eu le temps de tout analyser et je n'étais pas présente à la commission. Désolée, je vais peut-être poser une question où il y a la réponse quelque part. Concernant le poste sur la permanence des vacations avocat du CSE, quel est le montant total de la dépense pour 2025, s'il vous plaît ?

Mme BOUCHER : Je n'ai pas le montant exact au total. Il y a une répartition nouvelle entre la partie œuvres sociales et fonctionnement. Page 6, fonctionnement, la partie honoraire avocat est passée à 6 900 parce qu'il y a eu une augmentation de la quote-part prise en charge par le budget de fonctionnement. L'année dernière, vous étiez à 80 œuvres sociales et 20 % fonctionnement. Vous êtes passés à 60 % œuvres sociales et 40 % fonctionnement. Il y a une augmentation sur la partie œuvres sociales, mais l'enveloppe globale n'a pas tellement changé. C'est le même montant d'honoraires. C'est juste la répartition entre les deux budgets qui a été modifiée sur l'exercice.

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

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Pour la CFDT, le bilan des comptes de résultat et des situations arrêtées au 31 décembre 2025 est de façon générale plus ou moins équilibré puisque nous avons encore des réserves encore et le déficit réparti sur les ASC et le budget de fonctionnement reste minime. C'est un bilan positif. Cependant, la CFDT avait émis des réserves sur certaines prestations sur lesquelles elle n'est pas en adéquation avec les gestionnaires du CSE. Ce sera un avis défavorable.

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

M. ROUCHAUD, CFTC : Les élus de CFTC ont des orientations différentes en matière de prestation des gestionnaires actuels. C'est un vote contre.

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

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Force Ouvrière vote pour.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Les comptes sont donc approuvés à la majorité.

Point 4 : Approbation du budget prévisionnel 2026 du Comité Social et Économique.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de passer au quatrième point de l'ordre du jour qui concerne l'approbation du budget prévisionnel 2026. Je passe la parole à Madame SKOLUDEK.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Le budget prévisionnel a été élaboré de la façon suivante. La Direction nous a fait part de leur estimation en tendance prudente à 1 184 000 euros pour l'année 2026, prenant en compte l'intégration en année pleine du service médical et le fait que nous avons encore du personnel de Choisy jusqu'en juillet et le départ du CMS Saint-Maur au 1er avril à l'UGEAM.

Comme chaque année, on repart par rapport au résultat de 2025. Nous nous sommes alignés. Au niveau des dépenses, nous connaissons le catalogue vacances hiver, Pâques, été. Il nous

reste éventuellement les vacances de Noël. C'est à peu de chose près le budget définitif. Nous avons augmenté le budget vacances hors catalogue puisqu'on avait fini notre résultat à 235 000 euros, mais il faut prendre en compte l'intégration du service médical. C'est une variable qu'on ne connaît pas puisque sur une année pleine, on ne sait pas ce que ça peut donner. C'est pour ça qu'on a augmenté le budget de 5 000 euros.

Au niveau de la commission d'entraide, au vu de l'année 2025 et le début d'année 2026, nous sommes partis sur un budget de presque 47 000 euros. La rentrée scolaire, c'est pareil. Nous avons terminé l'année à 56 000 ou 57 000 euros. On a gonflé à 60 000 euros pour prendre en compte le service médical. On a également augmenté la billetterie cinéma et parcs.

Au niveau des voyages promos concernant le long courrier, l'Île de la Réunion, j'ai augmenté de quelques milliers d'euros parce qu'il faut prendre en compte, au vu de la situation actuelle, les éventuelles augmentations de charge carburant. On ne sait pas ce que ça peut donner. Au niveau du moyen-courrier, la Crète et le Maroc, pareil, on a gonflé pour prendre en compte une éventuelle augmentation de ces trois voyages.

Au niveau du week-end, c'était le Futuroscope, c'est une somme qui était arrêtée qui revient au CSE à peu près à 2 700 euros. Ensuite, nous avons le week-end à Copenhague qui est déjà programmé. La journée à la mer et la sortie retraités ont été budgétées en fonction du résultat 2025.

Sur la répartition des salaires, le salaire de Salima n'est plus inclus dans notre budget prévisionnel puisqu'elle est en congé avant sa retraite. Par contre, nous avons réparti le salaire de Thomas de la même façon, 60 en activité et 40 en fonctionnement. Au niveau de la masse salariale, tout agent confondu du CSE, cela représente à peu près 220 000 euros répartis sur le budget.

Nous avons budgété une éventuelle carte-cadeau en fin d'année de 42 000 euros. Ce poste sera sûrement déficitaire, mais beaucoup moins qu'en 2025.

Les consultations juridiques, nous sommes restés sur la même répartition puisque sur l'année 2025, nous avons été beaucoup plus sollicités en demande de rendez-vous que sur l'année 2024.

Voilà ce que je peux vous dire, sauf si vous avez des questions en particulier.

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

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Concernant le poste fêtes du personnel, spécifiquement l'aide de départ à la retraite, vous avez peut-être un aperçu s'il y aura plus de départs à la retraite pour ce budget prévisionnel qu'il y en a eu l'année dernière, ou est-ce que la Direction peut fournir des chiffres ?

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Pour la fête du personnel, on a fini à 2 900 euros à peu près en fin d'année. Début 2026, on est à peu près sur la même tendance que le premier trimestre 2025. On est resté sur le même budget. On avait budgété 3 500 euros, mais on a fait le choix de budgéter un peu moins, à peu près 3 200 euros.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Je pose la question parce qu'il va y avoir pas mal de départs et je pense que ce sera beaucoup plus que l'année dernière.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Comme c'est aléatoire et que ça se fait au fil de l'eau, par rapport à 2026, par mois, il faut compter maximum d'une dizaine de départs effectifs. C'est pour ça qu'on table, comme en 2025, sur 50 personnes environ chaque année. Sinon, pour répondre à ta question, on n'a pas d'autres informations. On ne peut pas savoir. La Direction a peut-être une tendance, mais au niveau du CSE, on ne l'a pas.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On est stable sur les volumes de départ. Dans les hypothèses budgétaires, on part sur des volumes maîtrisés. On est stable par rapport à 2025 dans les éléments remontés, mais il y a toujours un facteur de surprise.

Monsieur ROUCHAUD.

M. ROUCHAUD, CFTC : Dans la ligne commission sociale, le budget relatif à la commission d'entraide me semble sous-estimé. Je pense qu'il faudra anticiper une éventuelle hausse de ce poste et peut-être un dépassement du budget.

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

Mme OUCHENE, CGT-FO : Ce n'est pas une question, je voulais vous faire part de la remarque que l'expert-comptable m'a fait. Elle m'a expliqué qu'on aurait dû mettre deux points à l'ordre du jour pour le bilan. On aurait dû d'abord valider les fonds, la gestion comptable qui a été faite et l'utilisation des fonds et, d'autre part, un autre avis pour l'orientation faite par les gestionnaires. Elle a dit que tous les CSE qu'elle fait sont toujours sur deux points parce que ce sont deux thématiques différentes. Elle a dit que c'est dommage, quand on est d'accord avec la gestion des fonds, de statuer sur l'orientation de l'équipe, alors que ce n'est pas ce sur quoi on demande de voter. Elle disait que c'est dommage qu'il n'y ait pas eu ces deux points. On a fait l'année dernière, je crois.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Non, non, on a toujours fait comme ça.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : L'année dernière, j'ai fait la remarque. Normalement, c'est sur la gestion de comment est géré l'argent du CSE et pas sur les orientations politiques de tel ou tel syndicat.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On a toujours fait comme ça. On va se renseigner sur la pratique. Merci. Est-ce qu'il y a d'autres questions ou remarques ? Je vous propose de passer au vote. Madame RODRIGUES-MARTINS.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Pour cette présentation du budget prévisionnel de 2026, vous avez apparemment essayé d'anticiper et de tenir compte de l'évolution des effectifs de la CPAM au regard de l'arrivée de la Direction médicale et des départs des CMS, plus le départ de Salima qui fait qu'au niveau des salaires, il y a une tendance à une dépense stabilisée sur les salaires. Ce budget reste quand même un élément de présentation obligatoire, mais ce sera un avis favorable.

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

M. ROUCHAUD, CFTC : Les élus CFTC ont une appréciation différente en matière de prestation. C'est un vote défavorable.

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

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

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

Point 5 : Mise en œuvre du télécontrôle - AVIS

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de passer au point suivant qui concerne la mise en œuvre du télécontrôle. Pour cela, nous allons accueillir le Docteur Joffrey ARSON.

M. le Dr ARSON : Bonjour à tous. Je viens de vous parler de l'outil de télécontrôle VMS pour visioconférence sécurisée, un outil qui a déjà été déployé à la Direction médicale dans le cadre des échanges confraternels. Les échanges confraternels, c'est quand un praticien conseil appelle un médecin traitant pour discuter de dossiers ou de médicaments, de bonnes pratiques. C'est un outil qui est déjà connu dans ce cadre par certaines personnes de mon équipe.

Le but de ce logiciel est de faciliter l'entraide entre les départements et de favoriser le télétravail pour les médecins-conseils. C'est un des buts qui est plutôt secondaire. Par exemple, nous gérons les dossiers confidentiels du 92. Nous pourrions voir leurs assurés et collaborateurs chez nous quand c'est possible en téléconférence pour leur éviter un déplacement jusqu'à Créteil. C'est non négligeable. Cela pourra favoriser une entraide entre départements. Actuellement, nous sommes aidés par la CPAM 75 pour certains processus et réduire le déplacement des assurés.

L'expérimentation a été très positive, mais peu puissante, 21 assurés ont été inclus dans l'étude. En tout cas, les 21 étaient satisfaits.

Le télécontrôle n'est possible que s'il n'y a pas d'examen physique, si le médecin n'a pas besoin de toucher la personne. C'est pour les évaluations d'une personne en dépression, une reconnaissance de maladie professionnelle pour un cancer, on n'a pas besoin d'examiner, mais nous ne pourrions pas voir quelqu'un qui a un accident de travail avec une épaule cassée ou des choses comme cela. Pour l'instant, il est réservé aux médecins-conseils. Potentiellement, dans un deuxième temps, il sera ouvert aux infirmières, mais nous n'avons pas d'informations sur la date.

Deux choses sont en cours de progression. L'échange de données sécurisé, pour l'instant, nous devons envoyer manuellement un lien BlueFiles pour récupérer les documents et bientôt, ce sera automatique avec l'outil à l'automne 2026. Ainsi que le traçage MEDIALOG devra être fait en parallèle du traçage sur VMS, mais ils ont prévu une intégration sans date. Cela ne devrait pas tarder non plus.

Nous avons eu une formation de type webinaire pour l'équipe de direction et de pilotage. Ils nous ont donné un trousseau avec un guide pas à pas avec des captures d'écran. Ils nous ont demandé de simuler des télécontrôles auprès de nos équipes dans le cadre d'ateliers locaux. L'outil est assez simple à utiliser. Je l'ai démarré, ça ne posera pas de problème au niveau formation.

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

M. ROUCHAUD, CFTC : Cet outil est arrivé surtout pour faire face à la pénurie de médecins-conseils dans le département puisqu'il y a très peu de médecins-conseils dans le 94. De quel département sont les médecins qui réaliseront ces visites de télécontrôle ? Est-ce que les médecins, dans leur portefeuille, ont accès aux dossiers médicaux des assurés de toute la France ou est-ce qu'il y a des habilitations par département ? Merci.

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

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : J'en ai plusieurs. Concernant le fait de réduire significativement les déplacements des assurés des agents, vous avez dit de venir jusqu'à Créteil en particulier pour les praticiens conseils. On est d'accord. Par contre, les assurés viendraient d'où ? C'est à partir des assurés du Val-de-Marne hors salariés de la CPAM qui doivent aller à la Direction médicale du 92. De l'organisme employeurs, il ne resterait que la CPAM du Val-de-Marne ? Je n'ai pas bien saisi.

Concernant l'entraide entre départements, vous avez expliqué, dans le Val-de-Marne, que ce sera un partenariat d'entraide avec la CPAM 95 en particulier. Est-ce qu'on peut avoir plus d'informations ? Ça se passe comment exactement ? Est-ce que cette entraide est formalisée via une convention mutualisée ou c'est du coup par coup en cas de besoin ? Comment se passe l'appel à l'entraide ?

Concernant l'optimisation de la charge de travail des équipes, il est dit que ce sera grâce à cet outil dématérialisé de façon partielle que les convocations seront envoyées. On parle de quoi exactement en matière de charges ? Qu'est-ce que ça change au niveau de la convocation qui ne partait pas de façon dématérialisée ? C'était via le compte Ameli, j'ai du mal à comprendre cette optimisation de charge par le biais dématérialisé partiellement, si vous pouvez expliciter, s'il vous plaît.

Concernant l'expérimentation, vous avez dit que ce n'était pas très parlant, seuls 184 télécontrôles ont été réalisés sur cette période d'expérimentation, c'est très peu. C'est dommage que ce soit aussi peu parce que vous n'avez absolument pas pu faire un ratio ou une équation sur le gain de temps avéré, alors que c'était le but de cette expérimentation. À quoi a-t-elle servi ?

Concernant le point description du projet, le fait de présenter une autonomie numérique suffisante, vous allez savoir comment cette autonomie numérique est suffisante ? Par rapport à l'outil visio médical sécurisé, la confirmation ou la garantie de sécurité, qu'elle sera suffisamment autonome et suffisante.

Ensuite, sur les modalités pratiques du contrôle, le tout dernier point : « *possibilité de masquer le nom du médecin-conseil ou d'utiliser un mail générique* », ça veut dire quoi exactement et pourquoi le médecin-conseil devrait masquer son nom ? Ça paraît insensé et paradoxal, cette indication. Si vous pouvez expliquer, merci.

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

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Ce sont seulement des remarques. Quand on dit qu'un applicatif est sécurisé, je tique parce que la sécurité n'est pas toujours assurée et il y a souvent des hacks ou des choses comme ça avec des données dans la nature. Le souci de ce projet est qu'il permettrait à un médecin-conseil d'une CPAM tiers de pratiquer un télécontrôle. Il y a un

vrai risque de mutualisation par la suite. On est dans la transformation de l'Assurance maladie. Je crains qu'on en arrive à ça. Force Ouvrière tient à la départementalisation de l'Assurance maladie. Ce genre d'outil participe d'une future mutualisation sur le télécontrôle. J'aimerais avoir l'état des effectifs des praticiens conseils actuellement, s'il vous plaît.

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

M. le Dr ARSON : Je vais le faire dans l'ordre. Il y a quelques questions qui se recoupent. Le département qui va nous aider et l'habilitation par département, ça rejoint la question de l'entraide, comment ça fonctionne. On a deux types d'entraide, l'entraide pérenne et l'entraide ponctuelle. L'entraide a été statuée par la CNAM. L'entraide pérenne, c'est par exemple pour des activités régionales comme la T2A, le contrôle de la tarification hospitalière. Dans ce cas, tout a été organisé de façon régionale avec un pool de médecins-conseils experts qui a été sélectionné, qui va agir sur plusieurs établissements. Un de nos médecins-conseils expert a fait de l'entraide pour le 78 et actuellement, il contrôle le 94. Nous avons aussi des dentistes qui papillonnent sur le département. L'autre type d'entraide, c'est l'entraide ponctuelle. Quand nous avons des besoins et on en a vu notre effectif de médecins-conseils. Actuellement, j'ai trois médecins-conseils, dont un seul au contrôle des prestations. Les deux autres sont dans l'unité de fraude. Ils sont à la fraude depuis très longtemps et ne sont plus autonomes pour le contrôle des prestations. Ils auraient besoin d'un accompagnement s'ils doivent revenir dedans. En cas de besoin, nous formulons une demande par écrit sur le site de notre animation régionale. Il y a une instance qui décide oui ou non de donner de l'aide ou pas. Nous avons eu de l'aide pour des codes d'arrêt longue durée au risque maladie avec des médecins qui ont vu des personnes de chez nous pour évaluer leur arrêt de travail.

Ensuite, pour le déplacement global, c'est surtout pour les assurés. J'ai dû mal m'exprimer. Les collaborateurs de chez nous qui auront besoin d'être vus en arrêt maladie seront vus par le 92 et certains pourront être vus au télécontrôle par les médecins du 92, cela évitera de se déplacer. Nous verrons ceux du 92 quand cela est possible en télécontrôle également. Toutes les personnes du territoire du 94 vues par la Direction médicale pourront avoir un télécontrôle si elles sont éligibles. Cela leur permettra de ne pas se déplacer en cas de problème. Par exemple, si on voit une personne qui a un cancer du sein métastatique, la faire venir à la Direction médicale n'a pas de plus-value, on va plutôt l'appeler. Ce qu'on aurait fait avant, c'était l'appeler au téléphone pour avoir des informations. Maintenant, on utilisera un outil de visioconférence qui sera plus sécurisé qu'un appel téléphonique.

Pour la sécurité, il n'y a pas d'enregistrement de l'appel. De toute façon, tout ce qui est sur Internet téléphonique n'est pas sécurisé par définition. C'est validé par le Conseil national. L'appel n'est pas enregistré et nous échangeons les données par BlueFiles. Nous faisons au mieux de ce qui est connu aujourd'hui et au mieux de notre technologie.

Normalement, la charge de travail ne devrait pas trop changer. Il y aura peut-être une petite augmentation car la personne en charge des rendez-vous devra les saisir dans VMS et dans MEDIALOG sur la première partie. Quand on met le nom sur le VMS, l'assuré reçoit automatiquement un mail avec l'heure du rendez-vous. C'est instantané. On met le nom, le motif, la date et un mail part tout de suite. Bientôt, on aura MEDIALOG, donc ça ira aussi vite. Actuellement, les convocations sont dématérialisées via MEDIALOG pour les autres motifs.

Pour le but de VMS, ce n'est pas tant aménager le travail de nos médecins-conseils, c'est augmenter l'accessibilité à notre évaluation pour les assurés. C'est le but principal.

À propos de masquer le nom, lors de la présentation de l'outil à l'ensemble des médecins de France, certains médecins ont soulevé le risque d'être filmés pendant le télécontrôle par l'assuré. Sur la fenêtre du télécontrôle, il est écrit le mail du médecin et son nom. C'est pour cela que les médecins ont demandé à travailler avec un pseudo et avoir un mail générique pour ne pas être sur les réseaux sociaux avec leur tête, leur nom et leur mail. C'est essentiellement pour cela. Ce sera un mail générique de la Direction médicale. Cela n'enlèvera pas la sécurité et la justification du contrôle médical. La crainte est là. Le médecin informera au début de la consultation que la personne n'a pas le droit d'enregistrer la convocation, mais on n'a pas de contrôle.

L'effectif, j'ai dit trois médecins-conseils. On a aussi trois dentistes et trois pharmaciens. Cela fait neuf au total. Normalement, on a un médecin qui arrive le 3 mai en plus. Cela fera deux médecins. La dernière fois, je vous ai présenté les kinés. On n'a pas encore vu de kinés en entretien. J'espère que ça arrivera bientôt.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : En réaction sur les effectifs, Monsieur GIAMBIAGGI.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je voulais demander si la VP masseur-kinésithérapeute est lancée.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est une question, ce n'était pas en réaction. Ça aurait pu attendre.

M. le Dr ARSON : J'ai deux candidats au pré-test, mais ils ne sont pas encore venus. Je n'ai pas encore réfléchi à comment évaluer l'autonomie suffisante des assurés.

M. ARNAUD, Direction : Est-ce que c'est obligatoire pour l'assuré ? S'il n'est pas équipé, c'est une proposition du médecin-conseil. Par contre, si la personne n'a pas l'équipement ou l'autonomie pour le faire, on peut revenir à une convocation classique ?

M. le Dr ARSON : Oui.

M. ARNAUD, Direction : L'autonomie numérique est évaluée par le patient lui-même. C'est une modalité qui lui est proposée, une simplicité. S'il la refuse et qu'il veut un contrôle classique, on revient à un contrôle classique.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est une facilité puisque cela lui évite de se déplacer, s'il le souhaite.

M. ARNAUD, Direction : Cela répond à une autre problématique. Une partie des personnes convoquées ne viennent pas parce que le déplacement peut être compliqué ou de multiples raisons. Derrière cette nouvelle technologie, qu'on retrouve par ailleurs en dehors du service médical, plus généralement, les téléconsultations se sont beaucoup développées, on espère avoir un présentisme plus important lors de nos visites de contrôle, ce qui permet d'avancer dans le dossier.

M. le Dr ARSON : Pour compléter, nous appelons systématiquement les personnes qui ne se présentent pas au service médical. S'il y a une justification, on ne met pas fin aux droits. Par contre, s'il n'y a pas de justification, on les prévient que la prochaine convocation, c'est une fermeture de droit parce que la convocation est obligatoire à la Direction médicale, convocation avec médecin.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Il y avait une autre question. Madame HAMMOU.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Bonjour. J'avais deux petites questions. La visio, vous nous indiquez que le médecin sera anonymisé. Sur le courrier du rendez-vous, il n'apparaîtra pas le nom du médecin-conseil, ni sur la notification d'accord ? Je travaille aux risques professionnels. Avant, quand les assurés étaient convoqués, sur le courrier, il y avait le nom du médecin avec lequel ils avaient rendez-vous. Il y avait aussi le nom du médecin après consultation. Je voulais savoir s'il y aura des modifications ou si leur nom apparaît sur les courriers.

Deuxième question, concernant une personne pour laquelle vous décidez d'initier un contrôle via visioconférence, qui n'est pas équipée pour et qui ne peut pas non plus se déplacer, est-ce que vous statuez sur pièce ? Est-ce que vous faites un rendez-vous téléphonique avec le médecin-conseil ? Est-ce que vous exigez qu'elle soit équipée et vous lui demandez de se déplacer si elle ne peut pas faire la visio ? Il y a des personnes qui ne sont pas à l'aise, des personnes âgées qui ont des maladies professionnelles, qui ne sont pas à l'aise avec tout ce qui est visio et qui ne peuvent pas non plus se déplacer. Quelle solution est apportée pour ce public ?

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

M. ROUCHAUD, CFTC : Par rapport au médecin-conseil actuel et le futur, celui qui va être recruté, au niveau de leur temps de travail, c'est un mi-temps, un tiers-temps ? Ça représente combien d'heures par semaine et combien de vacations ? On sait que les besoins sont énormes.

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

M. le Dr ARSON : Ce qui est anonymisé, c'est juste l'écran vidéo de l'échange. La personne recevra toujours la convocation avec le nom du médecin, la date et l'heure. C'est pour éviter une capture d'écran et d'être filmé à son insu avec son nom et son mail. De toute façon, c'est obligatoire réglementairement d'avoir le nom du médecin. Il n'y a pas de changement.

Si la personne ne peut pas se déplacer ou n'a pas de matériel, on est quand même bienveillant pour la plupart des gens. Il nous est déjà arrivé d'avoir des personnes en accident de travail qui finissent tétraplégique ou autre, on peut quand même avoir un appel téléphonique ou des proches pour récupérer les documents. Dans ce cas, on statue sur dossier, soit après appel téléphonique, soit sur dossier. Ceux qui ne peuvent vraiment pas venir, ce sont les cas les plus simples pour nous. En général, c'est une invalidité de deuxième catégorie.

Pour les ETP, sur le contrôle des prestations, la médecin qui est là actuellement est à 0,8 ETP et pour la CMRA à 0,2 ETP. Je l'ai à 0,6 ETP sur l'activité. Comme c'est le seul médecin, elle fait beaucoup de choses. En convocation, elle doit voir 15 personnes par semaine, je pense. Cela ne paraît pas beaucoup. Le futur médecin sera à temps complet et normalement, elle aura six vacations par semaine. Cela devrait être une trentaine de personnes par semaine.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vois qu'il y a des questions complémentaires, Madame RODRIGUES-MARTINS, puis Monsieur ROUCHAUD.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Je n'ai pas vu grand-chose au niveau de la note explicative, bien que cela semble être intuitif quand même, sur les modalités de formation ou d'accompagnement pour les salariés de la Direction médicale à l'utilisation de l'outil. J'aimerais qu'on puisse avoir un bilan de cette nouvelle modalité de travail après quelques mois

de mise en place à la CPAM du Val-de-Marne, vu que l'expérience n'est pas significative, comme l'explique la note.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Monsieur ROUCHAUD.

M. ROUCHAUD, CFTC : J'ai deux petites questions. Est-ce que vous avez des précisions sur le profil du nouveau médecin-conseil ? Est-ce que c'est plutôt un médecin en fin de carrière ou il va commencer sa carrière avec ce poste ? Deuxièmement, je voudrais demander l'avis à Monsieur le responsable de la Direction médicale. Qu'est-ce qu'il pense d'une visio pour évaluer un taux d'IPP ? Est-ce que cela lui semble crédible d'évaluer un taux d'IPP par visio ? Qu'est-ce qu'il en pense ?

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

Mme HAMMOU, CGT-FO : Est-ce que les visioconférences ne seront faites que par les médecins-conseils ou par les infirmières ?

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

M. le Dr ARSON : À propos de la formation, pour l'instant, elle n'a pas commencé. On attendait de le présenter ici. Nous avons eu des webinaires au niveau de la Direction. J'y suis allé avec mon adjoint, ma responsable administrative et la personne qui sera en charge de manager les équipes qui vont faire le télécontrôle. La formation est locale. C'est un outil que nous connaissons déjà à la Direction médicale parce que nous le faisons pour les échanges confraternels. Nous prenons déjà les rendez-vous comme ça avec les médecins. Au lieu d'avoir un gros carré qui dit rendez-vous échanges confraternels, nous avons en un deuxième qui dit « télécontrôle assuré ». Quand on clique sur ce carré, cela ouvre tout de suite une fenêtre où l'on met le NIR. On a un menu déroulant pour mettre le motif, la date, on sauvegarde et ça envoie la notification automatiquement par mail à l'assuré. C'est un outil très, très simple. C'est plus simple que MEDIALOG. Il est très, très simple à gérer. J'ai essayé avec mon nom, on reçoit un mail quelques secondes après avec la date du rendez-vous. On va montrer le pas à pas aux personnes qui vont gérer les convocations et faire des simulations de télécontrôle avec eux.

Le bilan à quelques mois, je ne sais pas comment ça se passe d'habitude, je ne suis pas contre, mais peut-être plus que quelques mois vu mon effectif, on ne risque pas d'avoir suffisamment de consultations en télécontrôle.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Peut-être nous présenter un bilan à plus de six mois, c'est sûr, il faut quand même avoir du recul. La CFDT souhaiterait un bilan en fin d'année.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On n'est pas en train de changer une organisation fondamentalement parlant. Si cela n'apporte pas satisfaction, les choses seront abandonnées d'elles-mêmes s'il y avait des problématiques. Je note votre souhait. On verra, à l'occasion d'une présentation d'autres sujets sur la Direction médicale, de vous dire comment cela a pris. Ce n'est pas nécessaire véritablement. La partie expérimentation nationale était destinée surtout à évaluer la capacité à bien évaluer un taux d'IPP, à avoir un avis médical pertinent, etc. Cela a été validé par le national. On s'inscrit dans ce cadre-là. En termes de typologie de nos assurés, d'autonomie, si cela ne prend pas, dont acte. On note votre question et on pourra, sans faire un point spécifique sur ce sujet, le réintégrer puisqu'on ne manquera pas d'avoir de nombreux échanges sur les sujets qui transitent autour de cette thématique.

M. le Dr ARSON : Je peux rassembler les autres questions. L'outil est réservé aux situations où il n'y a pas d'examen physique. Actuellement, notre médecin-conseil, étant concentrée sur le risque pro vu qu'elle est toute seule, ça ne va pas se présenter très souvent. L'évaluation de l'IPP, sauf dépression, burn-out, etc., c'est forcément un examen physique. J'y ai pensé éventuellement pour des personnes qui ont un doigt coupé, par exemple. L'avis est très simple. On regarde la main, cela vaut un certain point. Il n'y a pas de barème. Il y a un barème, mais c'est un chiffre précis. Cela pourrait se faire éventuellement en visio, mais on risque de louper des complications parce que parfois, les personnes ont un traumatisme et une autre complication qui est prise dans le cadre. Cela ne devrait pas arriver qu'on fasse des IPP. En plus, je ne suis pas sûr de la solidité de notre dossier pour une expertise d'un rapport IPP. C'est un médecin expert normalement avec un rendez-vous en présentiel. Ce sera surtout réservé aux risques maladies, à la dépression, à la reconnaissance MP. Actuellement, on ne les voit pas en reconnaissance MP. Ça va avec l'infirmière. Pour l'instant, ce ne sont que les médecins-conseils. S'ils avaient inclus les infirmières qui sont positionnées sur le risque maladie, on aurait une utilisation beaucoup plus importante du logiciel. Ça va peut-être venir parce que les infirmières sont sur le risque maladie chez nous car c'est là où elles ont une délégation possible de tâches.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Madame HAMMOU.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Je voulais réagir à ce que vous venez de dire. Du coup, les infirmières ne seront pas sollicitées dans le cadre de la visio. J'ai assisté à un atelier de transformation de l'Assurance maladie avec le service médical, où une infirmière nous a indiqué qu'il y avait des infirmières qui étaient parties en formation pour être habilitées à signer des fiches comme les médecins, moyennant une somme forfaitaire de 80 euros. Je voulais savoir si c'est le cas. À quoi sert cette formation pour qu'elles aient une habilitation pour signer comme un médecin si elles ne peuvent pas faire les visios ?

M. le Dr ARSON : Le PNC ne permet pas d'être médecin. Ça leur donne une délégation sur certaines décisions et ce sont surtout des accords. L'infirmière peut décider de mettre quelqu'un en invalidité, mais elle n'aura pas le droit de décider de mettre fin à un arrêt de travail. Elle ne peut pas mettre quelqu'un en invalidité s'il est en arrêt de travail à son initiative. Elle est obligée de demander au médecin traitant d'arrêter l'arrêt de travail, ce qui est possible, et de mettre l'invalidité ensuite. Ce n'est pas exactement le même sujet que la visio qui permet de faire une évaluation. Cela sera sûrement développé aux infirmières par la suite. Actuellement, les infirmières appellent quand la personne ne peut pas se déplacer.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : La tendance est de multiplier les forces pour donner des avis médicaux en diversifiant les profils, infirmière, masseur kinésithérapeute, avec des périmètres de délégation qui sont aujourd'hui ce qu'ils sont, susceptibles d'évoluer dans le temps en fonction de l'évaluation de la sécurité médicale. On ne peut pas évaluer la capacité et la compétence par rapport à telle formation ou telle autre pour donner un avis. Ce sont des éléments évalués au niveau national par les représentants des professions médicales qui valident le fait qu'on ne mette pas en danger la sécurité médicale de l'avis qui est rendu par ce processus, mais c'est évolutif.

M. le Dr ARSON : Le profil du nouveau médecin, c'est une jeune médecin qui doit avoir 35 ans qui a fait une formation de généraliste et qui, depuis la fin de son internat, est formatrice en préparation pour les prépas médecine avant le concours. C'est quelqu'un qui n'a pas exercé,

mais qui connaît très bien la sémiologie et l'examen clinique puisqu'elle est très à l'aise pour parler en public. Si elle vient, on l'attend pour le 3. Ça devrait être une bonne recrue.

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

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je constate que vous êtes prudent. J'avais une autre question. Est-ce qu'il existe une espèce de charte, quelque chose qui régit la visio ? Est-ce que nécessairement le médecin doit voir la personne par la caméra frontale du PC ? Est-ce qu'il y a des règles ? Est-ce qu'on leur envoie un e-mail en leur précisant les règles précises afférentes à la visio ?

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

M. le Dr ARSON : Sur le mail que j'ai reçu, il n'y avait aucune indication. Je ne suis pas allé jusqu'au deuxième mail avec le lien. Je n'ai pas la réponse pour la sécurité, le fait de bien voir le visage. Le rôle du médecin est de faire un contrôle d'identité au début de la convocation. C'est un contrôle d'identité, mais pas un contrôle de police non plus. C'est assez léger comme contrôle d'identité.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : J'imagine, Joffrey, tu me corriges si je dis des bêtises. Si le médecin estime qu'il n'a pas la capacité de rendre un avis parce que, par exemple, la personne ne répond pas à ses questions, ne met pas la visio, que le son n'est pas bon, dans ce cas, j'imagine qu'il ne conclut pas et que cela débouche sur une convocation ou une autre tentative de visio. Dans tous les cas, on ne rendra pas un avis alors que les conditions sont dégradées.

M. le Dr ARSON : C'est sûr. Si on a besoin de documents et qu'elle n'en importe pas, on peut ne pas attribuer la prestation pour non-présentation de documents. S'il y a un doute, le médecin ne donnera pas de décision.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Quand ils viennent être contrôlés aux Gémeaux, quels sont les éléments qui nous permettent d'identifier et de l'assuré ? Est-ce qu'on demande la carte vitale, une pièce d'identité ?

M. le Dr ARSON : Aux Gémeaux, le médecin ou l'infirmière contrôle la carte vitale avec la photo. Ce n'est pas un contrôle de police. Il est tenu de l'avoir regardé, mais l'authentification n'est pas possible chez nous. On n'a pas les moyens de le faire. Il est déjà arrivé que des personnes arrivent avec des documents qui ne sont pas les leurs. En général, en leur posant des questions, cela va assez vite pour comprendre que ce ne sont pas leurs documents.

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

M. ROUCHAUD, CFTC : Je le constate dans mon travail. Ceux qui bénéficient de rentes sont souvent des salariés âgés. Malheureusement, l'Assurance maladie renforce la fracture numérique parce que ces personnes sont souvent incapables d'assurer une visio parce qu'elles ne savent pas. On renforce la fracture numérique. Avez-vous pensé à ce public qui ne peut pas se déplacer et qui est incapable de faire une téléconsultation parce qu'ils sont complètement déconnectés des nouvelles technologies ? Ils n'y arriveront pas. On renforce cette fracture numérique.

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

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Monsieur ARNAUD a répondu à la question en disant qu'on peut savoir qu'il y a une autonomie suffisante numérique de la part de l'assuré au moment où il y a la proposition d'avoir recours au télécontrôle auprès de l'assuré qui va répondre s'il est d'accord ou pas. Voilà ce que j'ai noté comme réponse de Monsieur ARNAUD. Je ne sais pas si c'est bien ce à quoi fait référence Monsieur ROUCHAUD.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est autre chose, on va vous répondre, Monsieur ROUCHAUD. Monsieur RICORDEAU ?

M. RICORDEAU, CGT-FO : S'agissant des gens qui ne pourront pas pour x raisons, qui vont se retrouver en fin de droits pour le sujet qu'ils n'auront pas accédé à la convocation, les voies de recours, je suppose que ce sont les mêmes que celles qu'il y a actuellement. En Commission de recours amiable, on n'en voit plus trop de ces refus-là. Est-ce que vous envisagez des modifications dans les procédures ou vous maintenez exactement les mêmes procédures que celles en vigueur ?

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

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Une petite question subsidiaire sur le calendrier de déploiement et de mise en œuvre. Il est indiqué que pour la CPAM du Val-de-Marne, entre juin et novembre 2026, nous ferions une expérimentation sur un panel d'assurés. J'aimerais savoir comment ce panel d'assurés va être choisi ou déterminé en fonction de quoi et comment. Ça ciblera qui, ce panel ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Monsieur ROUCHAUD, votre question rejoignait une autre question qui avait déjà été posée par Madame HAMMOU. Je vais reformuler la réponse qu'avait apportée le Docteur ARSON. On fait preuve de compréhension et bienveillance sur des cas extrêmes, de type tétraplégie. Autrement, il n'y a pas d'alternative. Les assurés devaient se déplacer. On ouvre un nouveau moyen qui vient faciliter. Il ne se substitue pas complètement. Il y a toujours la possibilité de se déplacer en physique et il ouvre le champ des possibles. Les personnes âgées susceptibles de devoir se déplacer, si elles n'ont pas la possibilité, l'autonomie numérique ou si elles ne peuvent pas être assistées, elles ont toujours la possibilité de se déplacer. On n'augmente pas la fracture numérique dans le sens où ça ne devient pas un moyen obligatoire pour réaliser le contrôle. C'est un moyen supplémentaire et ça ne résout pas effectivement toutes les difficultés que ces publics peuvent rencontrer. Pour autant, ils ont des moyens de se faire accompagner, tant sur la partie numérique que sur la partie visite sur place. Le public personne âgée ne doit pas y en avoir tant que ça. Dans les contrôles, on est plutôt sur des publics susceptibles d'être toujours dans la vie active.

M. le Dr ARSON : Ceux qui sont en arrêt de travail ont l'âge de travailler habituellement. Oui, on peut avoir des personnes en arrêt de travail assez âgées. Pour l'expérimentation, je pense qu'on partira sur des assurés plutôt jeunes avec maladie chronique, en infection longue durée, des dépressions et des cancers probablement, et sur un arrêt qui est plutôt moyen long, vers 18, 24 mois.

Au sujet de la fin de droits, quand la personne ne vient pas, nous faisons une fin de droits au bout de la deuxième convocation s'il n'y a pas d'excuse valable. Ce qui peut expliquer la diminution, c'est que nous appelons systématiquement la personne quand elle ne vient pas à la première convocation. On lui explique qu'elle aura une fin de droits si elle ne se présente pas la deuxième fois et on lui redonne un nouveau rendez-vous à ce moment-là. Le rendez-vous est

vu en temps réel avec la personne. Normalement, le rendez-vous est censé se produire. L'autre explication, malheureusement, j'avais 20 médecins-conseils en 2020, je n'en ai plus qu'un. La volumétrie est plus faible.

M. RICORDEAU, CGT-FO : S'agissant des voies de recours, comment ça se passe ?

M. le Dr ARSON : C'est ce que vous avez dit, c'est la CRA. C'est un avis technique impossible, ce n'est pas un avis médical.

M. RICORDEAU, CGT-FO : Tout à fait, en CRA, on n'en voit plus trop, des refus comme ça. Ça fait très longtemps que je n'en ai pas vu personnellement.

M. le Dr ARSON : On n'en fait quasiment pas et en plus, on avait une consigne à l'époque. Comme on revient sur nos avis quasiment systématiquement au niveau de la CRA, ce n'était pas très utile de le faire.

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

M. le Dr ARSON : Des assurés jeunes, en affection de longue durée pour dépression ou cancer et vers 18, 24 mois d'arrêt de travail. Par semaine, on doit avoir 20 ou 30 signalements de ce type au risque maladie.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Avons-nous fait le tour de vos questions ? Je vous propose de passer au recueil de vos avis. Pour la CFDT.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Pour la CFDT, nous avons contacté dans notre réseau des personnes qui ont participé à l'expérimentation au niveau des praticiens-conseils impactés. Il y a eu un retour positif, mais l'outil VMS peut cependant être capricieux. Au niveau des remontées, c'est ce qu'on nous a dit à la CFDT. Dans l'ensemble, c'était plutôt positif et il y a une confirmation de ce que vous avez dit, que l'outil est plutôt intuitif.

Par contre, une petite réserve de la part de la CFDT, il ne faudrait pas que l'outil VMS n'en profite pas pour augmenter, de manière inconsidérée, le nombre de convocations par jour. On ne voudrait pas que cet outil devienne un outil de performance au niveau des statistiques de la Direction médicale s'il y a quelque chose qui doit être scoré là-dessus. On serait en totale opposition et si cela nous remontait, on reviendrait vers la Direction. C'est notre forte réserve là-dessus. En dehors de cette forte réserve, ce sera un avis favorable.

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

M. ROUCHAUD, CFTC : Que les dossiers des salariés soient gérés par la CPAM 92, c'est une chose pour des raisons de confidentialité, mais que cet outil permette une porte ouverte pour que les dossiers des assurés puissent éventuellement être gérés par des médecins d'autres départements, c'est une porte ouverte à une mutualisation. En plus, les salariés en activité âgée ne sont pas à l'aise avec les nouvelles technologies. C'est une boîte de Pandore. La CFTC émet un avis défavorable.

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

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : La mise en œuvre du télécontrôle peut présenter des avantages pour les assurés et les médecins-conseils, si tant est que l'assuré puisse refuser la visio ou s'il préfère se déplacer. C'est le cas, en tout cas pour l'instant. Il ne faudrait pas que cela dégénère.

Cependant, ce télécontrôle vise à terme à procéder à des mutualisations et Force Ouvrière est opposée aux mutualisations. C'est un vote défavorable.

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

Point 6 : Déploiement de l'outil AGORA - AVIS

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de passer au point suivant qui concerne le déploiement de l'outil AGORA. Pour cela, nous allons accueillir Flore RIVOLLIER-FAVRE.

Mme RIVOLLIER-FABRY : Bonjour à tous. Je vais intervenir sur l'outil AGORA. Comme vous le savez, nous allons renouveler le conseil demain. Nous souhaitons profiter de cette nouvelle installation et des nouveaux conseillers pour leur offrir une meilleure offre de service en bénéficiant de cet outil AGORA qui a été développé par l'Urssaf PACA. C'est un outil très utile et facile d'utilisation pour les conseillers et les personnes en interne qui utiliseront cet outil.

C'est un outil numérique. Tout se passera soit via l'ordinateur, la tablette ou le téléphone des conseillers. Cela permet :

- une consultation et un téléchargement des dossiers de réunion, de confirmer sa participation quand on est conseiller en cochant une petite case, d'échanger avec les gestionnaires et les membres qui s'occupent du conseil, à savoir Fabienne ISARTE chez nous, ou des commissions avec les secrétariats qui gèrent les commissions ;
- l'accès à une base documentaire enrichie par les services, par la communication ou par nous-mêmes. ;
- le dépôt et le suivi des demandes d'indemnisation, c'est un outil très utile pour faciliter la gestion des frais qui nous occupe principalement entre le secrétariat de la Direction générale et le service des budgets à ce jour, parce que cela se fait de façon non dématérialisée, c'est compliqué. C'est pour cela qu'on souhaite mettre en place cet outil.
- pour les gestionnaires, la création des instances par les secrétariats, la gestion des habilitations, le suivi des réunions, la validation des frais.

Cet outil permet également de créer les profils d'utilisateurs, un profil administrateur. Les secrétariats vont créer les instances, mettre les documents à disposition des conseillers et la gestion des droits, les gestionnaires pour les convocations, pour les dossiers, les gestionnaires des frais, des données personnelles, tout est préenregistré dans l'outil directement. Il permettra aussi un accès aux documents et à la validation des frais, ainsi que tout ce qui est comptable qui est déjà pré-enregistré.

C'est une simplification de tous les côtés pour les secrétariats, la réduction des tâches manuelles parce qu'aujourd'hui, tout est fait à l'ancienne, on fait une signature de présence pour les conseillers lors du conseil, du bureau et des différentes commissions, puis cela est scanné par le secrétariat de la Direction Générale et envoyé dans les services. Cela fait beaucoup de manipulations, alors que tout cela sera automatisé dans l'outil. Pour la fiabilisation des données notamment pour la gestion des frais, tout est automatisé également. L'Urssaf rentre toutes les données administratives avec le montant des indemnités kilométriques et tout est enregistré en

amont. Du moment où les réunions sont ouvertes, tous les frais sont automatiquement calculés, les 30 euros de présence, les indemnités kilométriques pour les conseillers, tout se fait automatiquement. Il suffit de valider avec un process établi entre les différents secrétariats, le service budget et la DCF pour contrôle et paiement. Cela évite les erreurs dans les prises en compte des calculs de présence, les oublis, les retours en arrière. Tout est possible.

Pour l'avoir utilisé, c'est un outil très facile d'utilisation qui demandera une montée en compétences assez rapide. On a un soutien de l'Urssaf PACA si besoin. Ils sont disponibles pour la formation. On n'est pas la première CPAM qui utilise cet outil. L'Urssaf nous fait une formation si besoin, mais cela ne demande pas des compétences compliquées. C'est juste comprendre l'accès et le mode opératoire. C'est très simple d'utilisation.

Cela permettra de réduire les tâches manuelles, de gagner du temps et d'éviter les erreurs. Côté environnemental, c'est la suppression progressive du papier puisqu'aujourd'hui, on a une montagne de papier qui circule, qui est scannée, puis envoyée. Cela prend plus de temps au niveau de la gestion des frais et cela peut parfois poser des problèmes pour les conseillers. C'est une remarque qu'on peut avoir dans les échanges avec les conseillers. Ils sont parfois insatisfaits parce que le temps de prise en charge des frais peut être long. Cet outil réduit le temps de gestion des frais, les erreurs de saisie et le délai de remboursement est raccourci.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Et c'est un outil qui permet pour les conseillers d'avoir un point d'entrée unique. Toutes les informations sont au même endroit, le mail, le téléphone pour confirmer la présence, un SharePoint pour partager les documents, des feuilles papier pour envoyer les frais. Tout est dans le même outil.

Mme RIVOLLIER-FABRY : Cela facilite l'exercice du mandat des conseillers. Tout est réuni au même endroit. Du moment où ils ont une commission, ils cliquent sur « je serai présent, oui, non ». Ils ont tous les accès aux dossiers et documents mis en ligne par les services directement, ce qui permet d'avoir une feuille d'émargement très précise ou qui peut être modifiée le jour de la commission. Si les conseillers ont répondu « je serai présent », cela déclenche automatiquement une feuille de frais automatisée par l'outil en gestion automatique.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : J'avais connu cet outil dans mes fonctions précédentes et j'avais connu la bascule sur cet outil, le passage entre l'ancien système qui ressemblait au nôtre actuel et tout s'était fait de manière extrêmement facile, fluide, tant du côté des conseillers que du côté des équipes, parce que les choses sont très simples et très encadrées dans l'outil. On est guidé, tout est facilement lisible et compréhensible, tant pour le côté conseiller que pour le côté administration des informations.

Mme RIVOLLIER-FABRY : La CNAM réfléchit sérieusement à faire basculer l'ensemble des CPAM sur cet outil puisque la CNAF vient de l'installer et a demandé à son réseau de l'installer. Toutes les régions sont sur cet outil. La CPAM 91 l'utilise et ça se passe très bien. La montée en compétences est très rapide, il suffit de faire un nouveau circuit entre les différents services qui, aujourd'hui, utiliseraient cet outil. C'est une plateforme où l'on fait du copier-coller, de mise en ligne de documents. Cela permet d'avoir une vraie base de données, une base documentaire d'informations pour les conseillers. Les rapports d'activité sont déposés, ainsi que tout ce qui est en lien avec leur activité ou les commissions. C'est une base documentaire qui peut être enrichie régulièrement. En bas de page, l'outil permet de valoriser certaines actions avec de l'actualité. C'est un nouveau canal de communication à destination de nos conseillers, pour valoriser certaines actions de prévention ou autres en lien avec leurs prérogatives.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Est-ce que vous avez des questions ? Madame RODRIGUES-MARTINS.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Cet outil a l'air très, très bien. La question se pose, on nous parle d'un outil qui n'est déployé qu'en faveur des conseillers et au niveau de la CPAM, du personnel en charge de la logistique, la comptabilité et la DFC, au niveau des indemnités de remboursement où tout passe par Copernic. Par contre, on ne dit rien pour les représentants du personnel au conseil dont les élections viennent de passer. Les représentants du personnel au conseil ne seront pas impactés. Ils n'auront pas le droit à accès AGORA. Comment cela se passe pour eux ? Ils sont aussi des notes de frais qu'ils font signer, qu'ils donnent à Fabienne ISARTE, pour ne pas la nommer. Je suis assez déçue qu'on ne parle pas des représentants du personnel, même s'ils n'ont qu'une seule voix consultative et absolument pas délibérative au niveau du vote, j'ai l'impression qu'on a été oublié. Par la tête, vous me dites non, mais je voudrais bien l'entendre.

Si les représentants du personnel au conseil de notre caisse y ont accès, est-ce qu'ils y auront accès dans les mêmes conditions que les conseillers et les autres personnes qui ont des habilitations profil parce que si c'est le cas, l'autre question qui se pose est que devient le serveur qui permettait aux représentants du conseil de la CPAM d'avoir accès à toute la documentation. Que devient le serveur DOCS-CA ? On avait une habilitation et un mot de passe. Est-ce qu'il va disparaître ? Est-ce qu'il est en complément et reste support d'archives puisque AGORA doit tout archiver ? Ce sera peut-être redondant. Est-ce qu'on peut me dire ce que devient ce serveur ?

Au niveau de l'impact budgétaire, c'est un outil qui nous est apparemment donné par l'Urssaf PACA. Ça veut dire qu'il n'y a aucun impact budgétaire ? Ça coûte zéro euro à la CPAM de l'acquérir ? Est-ce qu'on peut me le confirmer ? Si c'est un outil qui nous est donné, pour le SAV, on va toujours dépendre de l'Urssaf PACA, si j'ai bien compris, ou est-ce qu'on sera entièrement autonome sur l'utilisation et la reprise de l'outil ? Est-ce que c'est un outil qui sera validé et normalisé par la CNAM pour que tout le réseau des organismes de Sécurité sociale l'utilise ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Monsieur GIAMBIAGGI.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : C'était dans le même ordre d'idée que les questions de Christina. Franchement, ça a l'air top, ce logiciel. J'ai l'impression que les logiciels faits en interne fonctionnent et ceux qui sont faits en externe ne fonctionnent pas. Pour avoir été représentant au conseil entre 2018 et 2022, c'était la galère pour récupérer les documents. Il y avait du papier, qui est là, qui n'est pas là, faut payer les gens.

Suite aux élections, à mon sens, six conseillers FO sont susceptibles de participer, deux CFTC et trois CFDT, ça fait 11 représentants du personnel en tout. Mes questions rejoignent ce que disait Christina. Est-ce qu'ils y auront accès ? Par rapport aux documents, est-ce qu'ils auront tout ou est-ce qu'il faudra savoir lequel est présent au conseil et qu'il n'y a que celui-là qui aura ? La première question de Christina, c'est : est-ce que nous sommes concernés par l'outil en tant que représentants du personnel ? Ensuite, comment ça se passe pour les documents ? Est-ce qu'ils recevront tous les documents le cas échéant ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Est-ce qu'il y a d'autres questions ? On va répondre à deux voix.

Mme RIVOLLIER-FABRY : Désolée pour l'oubli qui n'en est pas un. Évidemment, les représentants du personnel au conseil auront accès à cet outil et vous verrez le bénéfice.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Dans la note, c'étaient les conseillers au sens large, membres du conseil.

Mme RIVOLLIER-FABRY : Vous êtes membre du conseil de fait.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Cela manque de précisions dans le terme, mais c'est comme ça que cela est pensé.

Mme RIVOLLIER-FABRY : C'était l'idée. Pour vous simplifier l'avis en gestion de vos frais et en gestion documentaire, les 11 représentants du personnel titulaires et suppléants auront accès à cet outil, à cette base documentaire, à la base d'actualité dans les mêmes conditions. Vous avez exactement les mêmes accès. Vous aurez le profil conseiller qui vous permettra de naviguer dans l'outil sans problème, de déclarer vos frais, de vous inscrire en tant que participant à la réunion. Attention, merci de simplifier la vie de Fabienne ISARTE, cela implique de bien noter si on est présent ou non. Cela favorise aussi le quorum. On sait automatiquement qui sera présent ou non. Pour les personnes qui gèrent les commissions, vous ne le savez peut-être pas, mais c'est parfois la guerre pour le quorum et on appelle à droite à gauche les conseillers pour que les commissions puissent se tenir. C'est toute une organisation et l'outil permet de simplifier en amont, pendant et ensuite la gestion des frais.

Pour répondre à la question sur la gratuité de l'outil, oui, l'Urssaf PACA met à disposition cet outil gratuitement, ainsi qu'à toutes les personnes qui, dans le réseau, sollicitent la mise à disposition de cet outil. Le SAV est garanti par l'Urssaf PACA. On a les coordonnées des personnes qui gèrent le back-office. Il arrive qu'il y ait des bugs, comme dans tous les outils et dans le développement. Ils acceptent les préconisations de développement de cet outil. C'est une opération zéro au niveau budgétaire, c'est toujours bien de le signaler.

Sur la finalisation de cet outil par la CNAM, je ne peux pas m'avancer sur ce sujet, ils travaillent au développement. Nous voulions profiter de la bascule qui aura lieu demain, cela rejoint la question sur le serveur DOCS-CA. On espère récupérer l'outil rapidement et faire monter en compétences toutes les personnes qui utiliseront cet outil en interne à la CPAM 94, pour le mettre à disposition des conseillers, pour qu'on n'ait pas besoin de les former sur DOCS-CA et sur AGORA. Le temps de la jointure, DOCS-CA va continuer, puisque tous les documents, même pour demain, seront déposés sur DOCS-CA.

On a une formation pour les conseillers début juin. On essaiera d'être opérationnels sur cet outil, si vous en êtes d'accord, dès juin, quand on aura récupéré l'outil auprès de l'Urssaf PACA, qu'on aura fait la montée en compétences des services et la formation des nouveaux conseillers début juin. Progressivement, DOCS-CA sera fermée pour qu'il n'y ait plus de problématiques de documents. Une fois que les gens vont connaître AGORA, je peux vous garantir qu'il n'y aura plus de sujets sur DOCS-CA, c'est encore l'ancien monde et AGORA, c'est le nouveau monde. AGORA sert aussi d'archive. Il y a une très grosse base d'archives qui est permise sur cet outil. DOCS-CA restera en archive sur les mandatures précédentes.

Est-ce que j'ai loupé une question ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Une précision pour attirer votre attention sur le fait que les conseillers sont parfois conseillers dans plusieurs organismes. Il y a un intérêt à ce que ce soit un même outil utilisé par les différentes branches, cela leur fait un même mode

opératoire, les mêmes repères. L'enjeu est d'aligner l'outillage des différentes branches pour avoir cette transversalité et éviter les pertes d'informations ou les oublis du fait qu'ils doivent jongler avec différents outils.

Madame RODRIGUES-MARTINS.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Si j'ai bien compris, le serveur DOCS-CA doit disparaître à terme, mais les archives feront l'objet d'un transfert sur AGORA ou pas du tout ? Il est précieux, ce serveur DOCS-CA, en tant que conseillère suppléante à la précédente mandature et qui le reste dans cette nouvelle mandature. Si je n'avais pas cet outil, ce serait pire au niveau de la gestion de récupération de la documentation parce que cet outil nous permet de le faire, même en distanciel, si on n'est pas sur site. C'est un avantage.

Mme RIVOLLIER-FABRY : Aucun problème pour qu'on récupère la base documentaire archivée dans DOC-SCA pour basculer dans AGORA. C'est un copier-coller. C'est un outil très simple, il suffit qu'on décide de la bascule.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Monsieur RICORDEAU.

M. RICORDEAU, CGT-FO : Ce sont tous les documents stockés et sauvegardés ou c'est une partie des documents ? Quel est le type de documents qui est en sauvegarde ?

Mme RIVOLLIER-FABRY : Pour le transfert de connaissances, ce sont surtout les PV, les ordres du jour, les documents à l'appui et les PV qui permettent de voir ce qui a été acté, validé, ainsi que les votes des organisations syndicales ou patronales. Cela donne une connaissance complète des sujets traités par un conseil pour les anciens et les nouveaux qui vont prendre la nouvelle mandature.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Votre question est relative à la reprise de l'historique ou au courant ? Sur la question de la reprise de l'historique, nous allons faire la reprise de l'historique de l'essentiel, les PV, les ordres du jour, les documents structurels. Les commissions techniques, nous n'allons pas réinjecter les dossiers des cinq dernières années. On conservera les archives quelque part en cas de besoin, mais cela présente moins d'utilité parce que les conseillers n'ont pas besoin de retrouver tel ou tel document d'une précédente commission. En revanche, dans l'utilisation, ces documents étant adressés aux conseillers membres des commissions au fil de l'eau, ils seront dans l'outil de facto, mais on ne va pas tout réinjecter.

Est-ce qu'il y a d'autres questions ? Madame RODRIGUES-MARTINS.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Ce n'est pas une question, c'est un complément de votre réponse. Sur DOCS-CA, la dernière fois que je me suis connectée, c'était le mois dernier pour aller au conseil du 27 mars, ce qui est archivé est assez conséquent, puisque j'étais remontée jusqu'à 2018. Je ne sais pas si c'est toute cette base archivée de DOCS-CA qui pourra être réinjectée ou transférée sur AGORA, mais au moins sur les cinq dernières années, c'est important, parce qu'on peut tout à fait revenir trois à cinq ans en arrière en fonction des différentes décisions des commissions internes au conseil.

Mme RIVOLLIER-FABRY : Je vous propose de basculer l'ancienne mandature 2022-2026. Cela fait déjà une sacrée base documentaire et de décisions.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Par ailleurs, bien entendu, l'ensemble des éléments sera conservé et historisé. Il n'y aura pas de perte d'archives, on conservera pour recours en cas de besoin.

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

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Cet outil va faciliter la vie de tout le monde, autant pour les conseillers que pour les agents au niveau secrétariat de direction et comptabilité pour toute l'activité chronophage, logistique et en amont, et un accès pour nous, les représentants du personnel. Oui, c'est de très bon augure. Ce sera un avis favorable.

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

M. ROUCHAUD, CFTC : L'outil va raccourcir les délais de remboursement en matière de notes de frais. Oui, ça va fluidifier le circuit. C'est un vote favorable.

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

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Cet outil paraît de très bonne qualité. Vous nous dites que c'est intuitif, on ne l'a pas vu, mais on vous croit. Il y a peu de chance que les conseillers deviennent agoraphobes, c'est un vote favorable.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci, on a un avis favorable à l'unanimité. Je vous remercie.

Point 7 : Déploiement de l'outil PILOT + - AVIS

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de passer au point suivant qui concerne le déploiement de l'outil PILOT +. On reste dans les outils et nous accueillons Geneviève HOROWITZ pour ce point.

Mme HOROWITZ, Direction : Bonjour à tous. On va présenter un outil PILOT +. C'est un outil qui s'inscrit dans la démarche du projet d'entreprise pour améliorer le pilotage de nos activités. Plusieurs axes ont été identifiés pour améliorer ce pilotage :

Améliorer la planification avec capacité qui vous avait été présentée l'année dernière. On l'a déployé dans le secteur des prestations mais aussi sur tout ce qui concerne la CSS.

Améliorer la connaissance de nos flux d'entrées, de nos soldes, la production des agents et avoir une vision globale et moins sillonnée.

Le premier jour où je suis arrivée, j'ai imprimé tous les tableaux Excel que je recevais pour avoir une vision de l'activité, 21 tableaux tous les jours. En termes de pilotage, c'était compliqué. L'objectif est d'avoir un outil unique qui nous permet d'avoir la vision globale et une vision prospective sur ce qui va arriver sur nos flux et mieux anticiper nos adéquations charges et ressources.

Il est plus pertinent que je vous présente l'outil en direct.

M. ARNAUD, Direction : Pour compléter, c'est un outil développé entièrement par le contrôle de gestion en lien direct avec les managers gestionnaires des prestations puisqu'ils couvrent, dans son champ, tous les secteurs gestionnaires des prestations, le flux entrant, la gestion des bénéficiaires, les frais de santé, les PEAT, le PEAS et la CSS. Il y a eu des itérations successives entre les managers de production et le contrôle de gestion pour arriver à ce résultat et qu'on ait quelque chose qui correspond aux besoins. C'est assez intéressant parce qu'on développe peu. Souvent, on va chercher des outils directement à l'extérieur et on les adapte au plan local. Ça a été entièrement conçu ici. C'est un produit val-de-marnais.

Mme HOROWITZ, Direction : Pendant que ça charge l'outil, comme Sébastien l'a dit, méthodologie, échange, service, support, contrôle de gestion et les métiers pour comprendre les besoins avec les managers. La première version qu'on vous présente est une version qui s'alimente via le déclaratif Oscarr sur les activités, les flux d'entrée, les soldes, etc. Dans une deuxième version, l'idée serait d'aller chercher directement dans les corbeilles.

Comme vous pouvez le voir, on a deux onglets. Le premier onglet, c'est la synthèse direction. Cela permet d'avoir tous les indicateurs CPG concernés par les activités qui sont sur le ClickShare. Cela permet d'avoir une visibilité sur l'absentéisme et le présentéisme. Tous les mois, en Codir, je présente une note de conjoncture pour faire le point par département sur les activités, les flux, les sorties, avoir une visibilité, si les flux sont en baisse ou en hausse, le solde, et faire le lien avec les projets en cours et les effectifs. Aujourd'hui, trois tableaux sont complétés par les responsables des départements, puis il y a une complétude de mon côté pour formaliser tout cela. On aura tous ces éléments via cet outil qui est mis à jour toutes les semaines par le contrôle de gestion en lien avec les responsables de département.

On a une vue détail par département. Plusieurs départements sont intégrés dans cet outil, dont la GDB, les frais de santé, le FENTI, les risques professionnels, les IJ maladie et la CSS. Les responsables pourront avoir la visibilité. On peut sélectionner la visibilité sur l'année concernée, on est sur deux ans. On peut également sélectionner la semaine ou plusieurs semaines. Cela permet d'avoir une visibilité, dans la note de conjoncture, sur les activités principales par rapport aux objectifs, avoir une visibilité, nos entrées, la production sur une semaine, les soldes, en lien avec le DJT, si on a un écart ou pas, de manière visuelle et rapide.

Ensuite, ce qui est intéressant avec cet outil, sur chaque sous-activité, si je souhaite avoir une visibilité sur une activité particulièrement, par exemple au niveau des prestations en espèces, en septembre et octobre, les arrêts augmentent. Si je souhaite avoir une visibilité sur cette activité, je peux savoir la production réelle les semaines passées et les entrées prévisionnelles à venir pour mieux allier mes charges et mes ressources.

Voilà l'outil de manière globale. Il est assez ergonomique. C'est via l'outil Datavisa. Il y a cette possibilité d'aller, de sortir et de permettre, aux responsables des différents processus, d'avoir une visibilité sur les autres processus. Parfois, certaines activités GDB peuvent impacter les IJ maladie. Cela permet d'avoir une vision globale des activités.

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

M. ROUCHAUD, CFTC : J'aimerais bien avoir une idée plus précise de la finalité de PILOT + par rapport à Oscarr et Capacités. PILOT + n'a pas vocation à remplacer Oscarr. Dès que l'agent va rentrer sa production dans Oscarr, il y aura une passerelle entre Oscarr et PILOT +. Sa production va se soustraire dans PILOT + et tout va être à jour. Comment ça va se passer ?

Est-ce qu'il y aura encore une manipulation pour déduire les productions rentrées dans Oscarr, dans PILOT +, pour que les soldes soient à jour ? Et quelle est sa place par rapport à Capacités ? Merci.

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

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFTD : J'ai un premier constat parce que c'est très technique, certainement, je ne comprends pas ce qui différencie ce nouvel outil par rapport à Capacités. Je n'arrive pas à faire le lien. Vous en faites un et je n'ai pas compris, absolument pas. Si vous pouviez mieux expliquer et dans des termes moins techniques et simplifiés avec un jargon pour quelqu'un qui n'y comprend rien. Merci.

Concernant la méthodologie de travail, il est spécifié que cela s'appuie sur l'expression des besoins de la Direction et des managers, cela enrichit une cartographie des pratiques managériales. Sur cette cartographie des pratiques managériales, est-ce qu'elle est accessible ? Est-ce qu'on peut la consulter, où et comment ? Certainement sur Interval, mais je n'ai pas réussi à y mettre la main.

Il y a eu des réalisations à travers des temps d'immersion. D'après ce que j'ai compris, ce temps d'immersion entre les échanges managériaux et Direction ont fait germer cet outil. J'ai bien compris, mais pourquoi par rapport à Capacités, je ne comprends toujours pas.

Une petite question en termes de formation. Est-ce que cela a un lien avec la formation « Piloter le secteur de production pour les EN3S » proposés à tous les managers. Est-ce que ce sera inclus là-dedans ?

Concernant l'impact de l'outil, vous indiquez que l'objectif sera de consolider la fiabilité de l'outil via l'automatisation et l'alimentation en données en provenance directe des outils métiers, tels que MEDIALOG, DIADEME. Cette optimisation, comment ça s'articule ? Ce nouvel outil va renforcer DIADEME et MEDIALOG ?

Dans les impacts RH, le dernier paragraphe, vous dites que ça va améliorer la compréhension des enjeux des autres départements, encourager le dialogue, etc. Vous pourriez donner un exemple. Même s'il y a eu la petite démonstration au niveau ergonomique de l'outil, si vous avez un exemple concret, ce serait sympa, merci.

Concernant l'outil qui a fait le fruit d'une co-construction avec les managers utilisateurs via des temps d'immersion, on est bien d'accord que c'est un outil spécifiquement développé par la CPAM du Val-de-Marne. Est-ce que cet outil aura vocation à être présenté ou mis sur le marché de partage du réseau institutionnel ? Est-ce que vous allez le faire valider par la CNAM et avoir une récompense ? Merci.

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

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : J'ai des remarques similaires par rapport à Capacités, on nous avait dit que cela évoluerait vers ce type de fonctionnalité. L'articulation, il faudrait préciser parce que tout le monde parle de Capacités. Est-ce que c'est un palliatif en attendant que ? On nous avait dit que ce serait l'évolution de Capacités. C'est ce que j'avais compris moi.

Ensuite, page 3, il y a les processus, est-ce que tout le monde a tous les processus ou est-ce que le manager du FENTI n'a que le FENTI ? Est-ce qu'il y a plusieurs habilitations ?

Je constate que c'est mis en place pour toutes les prestations, sauf mon service. Alors oui, il est indiqué « sera amené à évoluer selon les besoins identifiés et les activités des autres secteurs de la caisse ». Je ne comprends pas pourquoi nous sommes toujours la dernière roue du carrosse. Qu'est-ce que vous avez contre nous ? Je ne comprends pas. Récemment, il y a un paquet de mois, on a perdu un des deux managers. Ce serait une bonne chose de nous permettre d'avoir ce logiciel au PERA. Qu'est-ce qui bloque ?

J'en profite pour parler d'Oscarr. Je parle de mon expérience personnelle d'Oscarr. Je vous donne un exemple. On traite les feuilles de soins électroniques hôpitaux et cliniques. Avant, on avait l'activité hôpital et l'activité clinique et on pouvait faire le distinguo. Maintenant, ils sont regroupés. Cependant, l'activité clinique, en temps, c'est plus long. On est moins productif que l'hôpital et c'est normal, c'est par rapport à comment on s'organise. On a perdu le distinguo entre les deux et les statistiques, vous qui aimez bien avoir des statistiques affinées, c'est dommage parce que quand vous regroupez des activités comme ça, vous perdez de la finesse d'analyse des statistiques. J'aimerais savoir si dans tous les services, on regroupe comme ça ou si c'est juste au PERA parce qu'on est moins considéré que les autres.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Est-ce que nous avons d'autres questions ?

Mme HOROWITZ, Direction : Je vais répondre sur la différence entre Capacités et PILOT +, je n'ai peut-être pas insisté. Dans ce projet d'amélioration du pilotage, il y a plusieurs axes. Le premier axe, c'est améliorer la planification des activités des agents par les managers. Pour cet axe, on a déployé Capacités. Capacités est un outil de planification de l'activité en lien avec les compétences identifiées par les managers dans l'outil. Quand je vous ai présenté Capacités la dernière fois et les évolutions à venir, avec la planification, en fin d'année, on pourra savoir, en termes de compétences, des activités et la planification prévue, si on a pu gérer les soldes et les stocks. Pour moi, ce n'est pas le même objectif que PILOT +.

PILOT +, son objectif, c'est le deuxième axe, améliorer le pilotage des activités. On est sur les activités, on n'est plus sur la planification des activités. L'objectif est d'avoir une vision globale des activités de la caisse, mieux connaître les flux d'entrées, les stocks, les soldes, avoir cette vision via un seul outil.

M. ARNAUD, Direction : Capacités, c'est le planning des agents. On a le détail de toutes les activités des agents et on va planifier leurs activités. C'est un outil qui vient remplacer les plannings, c'est un outil de planning et de planification. La deuxième brique, on est sur un tableau de bord à vocation direction, c'est-à-dire les principaux résultats, pas dans le détail le plus fin, mais les principales activités en tendance. On voit dans le temps comment ça a évolué et, c'est une grande nouveauté du tableau de bord, en projection puisqu'on a injecté les résultats de l'année précédente. On peut voir par rapport à l'année précédente comment on se situe et si on applique les entrées de l'année suivante, comment on sera dans un mois, etc. C'est une logique de pilotage au niveau agent de direction ou responsable de département. On n'est pas sur le pilotage quotidien de l'activité, mais sur les grandes activités, la restitution des résultats. C'est la deuxième brique qui est développée aujourd'hui.

Après, on aura une troisième brique, la même chose en termes de pilotage, mais appliquée au secteur, dans le secteur et en descendant dans un niveau de granularité des activités au quotidien, toutes les activités du secteur. Ce sera un tableau de bord par direction. On essaiera d'avoir la même forme, dans tous les secteurs, mais avec un niveau de granularité le plus fin possible.

En gros, Capacités, c'est de la planification, PILOT +, ce sont les macro-résultats à vocation de direction. Après, on aura une troisième brique du projet que l'on vous présentera plus tard, qui sont les tableaux de bord de chaque secteur.

Mme HOROWITZ, Direction : Vous aviez une question en lien avec la cartographie des activités. Pour élaborer ces tableaux de bord de manière sectorielle, on a travaillé avec les managers. L'objectif était de voir tout ce que font les managers pour avoir une vision sur les activités de telle sorte que sur la troisième brique, ce sera automatisé. Ce n'est pas un outil à vocation d'être diffusé, c'est un outil de travail qui va permettre de mieux connaître les habitudes et les pratiques des managers pour les automatiser.

M. ARNAUD, Direction : Concrètement, un contrôleur de gestion ou un agent du stock se sont assis à côté des managers et ont dit : « Comment vous construisez vos statistiques ? ». Ils ont regardé chaque jour la concaténation et le reporting, je vais dans l'application A, l'application B, l'application C, etc., je fais toutes les manipulations. Ils ont noté tous ces éléments. Toutes ces manipulations qu'on fait aujourd'hui pour aller chercher les éléments dans les outils et les reporter dans des tableaux pour donner les résultats de production chaque jour, cela prend un temps fou pour les managers. On n'y arrivera pas sur tout, mais au moins sur les grosses activités, on aura la possibilité de mettre en place des petites automatisations qui vont chercher les résultats tous les jours et les reporter. Oscarr est dépendant des agents et certains éléments de production sont rentrés par les managers en allant chercher les éléments dans les applicatifs de production. L'objectif est d'avoir une présentation homogène des résultats sur tous les secteurs et à terme, on va essayer d'automatiser le fait d'aller chercher un certain nombre de résultats. En réalité, ça se traduit par du gain de temps manager.

Mme HOROWITZ, Direction : Vous avez demandé si les managers avaient la vision globale. Oui. Il y avait des exemples que vous avez demandés pour voir l'intérêt. Je vais vous donner un dernier exemple. Par exemple, au mois de mars, on avait l'entraide au niveau des IJ AT et l'entraide qu'on a sollicitée au niveau du national, il y avait des prérequis, à savoir que le processus GDB soit à jour. En allant sur PILOT +, j'ai accès à GDB rapidement. Je suis manager des IJ AT, je regarde dans GDB et je vois, sur le processus GDB et les activités demandées en prérequis, c'est à jour. J'ai une vision rapide et globale et m'assurer que l'entraide se met en place. Vous savez que la GDB et la CSS, il y a une entraide. Laetitia BOUSSEMART peut avoir l'accès rapidement sur le processus GDB, donc les échanges sont plus rapides. En termes de rapidité et de vision globale, je trouve que c'est intéressant.

Sur la formation piloter un secteur de production, c'est une formation qui s'inscrit dans ce cadre. C'est un nouvel outil qui va nous faire travailler sur la vision globale, la prospection dans le cadre de la production. Pour cela, la formation répond à cet enjeu-là. C'est pour cela que tous les managers concernés ont participé. On a eu de bons retours. Comme c'est un outil qui est amené à évoluer, les premiers retours des managers sur cette formation vont nous aider dans l'évolution de l'outil et de la démarche managériale.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Monsieur ROUCHAUD, en réaction.

M. ROUCHAUD, CFTC : Monsieur ARNAUD parle de gain de temps pour les managers. J'ai du mal à comprendre parce que vous dites qu'il n'y aura pas de passerelle entre Oscarr pour enregistrer les données de Oscarr dans PILOT +, donc ce sont les managers qui vont noter à nouveau les données ?

M. ARNAUD, Direction : Il a une vingtaine d'applications différentes qui permettent de l'alimenter, dont Oscarr. Il va chercher les données dans Oscarr qui résultent de la saisie des agents toujours avec les petits problèmes de fiabilité d'Oscarr parce qu'à Oscarr, cela reste une concaténation de plusieurs saisies. Par exemple, au PE AT, ce sont les 20 personnes qui font les PE AT qui vont saisir et qui concatènent. Or, ces données, on peut les avoir par d'autres outils de production. C'est cela qu'on a recensé. On pourra directement chercher la donnée sans avoir besoin que ce soit saisi de nouveau. Il y a des données qui résultent des saisies des agents et il y en a d'autres prises directement dans les applicatifs pour avoir le niveau de solde de chaque applicatif. On va aller regarder le niveau de solde dans DSIJ, le niveau de solde dans BOAAT. Les managers le font tous les jours. Mis bout à bout, cela prend un temps fou.

Si on arrive au moins partiellement sur 50 % des applis à mettre en place des requêtes qui vont chercher la donnée là où on en a besoin, c'est top. Sur la présentation au réseau et le partage au réseau, en l'état, on ne présente pas au réseau parce que des tableaux de bord qui sont harmonisés et qui permettent d'avoir une vision de tous les secteurs, je pense que d'autres caisses en ont fait. Par contre, des caisses qui auraient réussi à aller chercher automatiquement les données dans les différents systèmes d'information, dans les différentes applications pour que chaque jour, on n'ait pas cette tâche de reporting au niveau du management, cela n'a pas été fait dans le réseau. Quand on aura fait ce travail, on pourra le présenter. À ce stade, on a recensé dans des grands fichiers Excel par secteur toutes les données qui sont remontées chaque jour pour regarder avec l'informatique si on peut automatiser la récupération.

Sur Oscarr, sur les regroupements d'activités, Monsieur GIAMBIAGGI, chaque année, le national nous envoie en fin d'année une cartographie nationale des activités dans laquelle ils font des changements. Sur le pôle établissement, les changements sont issus du national. Ils souhaitent suivre différemment les activités et ils demandent à toutes les caisses de plaquer une cartographie qui sera identique dans les secteurs. Je vous donne un autre exemple. Avant, il y avait un processus pour tous les traitements de niveau 2, des affaires MEDIALOG et Eptica. C'était isolé, il y avait un processus qui s'appelait niveau 2 et qui rassemblait tout le reste. Depuis cette année, ils ont dit que les niveaux 2 sont dans chacun des secteurs. Les PEAS vont avoir leur niveau 2, le PRP idem. Ce sont des changements qui sont plaqués automatiquement chaque année. À ces changements, viennent s'ajouter des changements locaux. On peut interroger les secteurs en disant s'il y a des petits changements d'activité, notamment quand il y a eu des évolutions dans le périmètre des services. On a créé un nouveau service, on va revoir les codes services, on va aussi revoir la fiche Oscarr pour le remplissage. Le gros de ces changements, ce sont des cartographies nationales.

Sur la gestion des habilitations, c'est un outil destiné principalement à tous les managers des prestations et à la Direction.

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

M. RICORDEAU, CGT-FO : Est-ce que vous pouvez explicitez le pavé présentisme/absentisme ? Comment est-il alimenté et à quelle échéance cela s'alimente ? Je suppose que ce n'est pas journalier. Comment fonctionne ce pavé ?

M. ARNAUD, Direction : Sur la fréquence de réalimentation, PILOT + est mis à jour toutes les semaines, le mardi, pour avoir les traitements passés. Le pavé présentisme/absentisme, ce sont les données GRH classiques qui permettent de l'alimenter. C'est aligné avec les mêmes

données qu'on peut avoir aujourd'hui dans d'autres outils. Ce sont exactement les mêmes données que GAMAT. Cela permet d'avoir l'absentéisme du secteur. En termes analytiques, par exemple, on a une baisse de production les deux dernières semaines, est-ce lié au fait qu'on avait moins de personnes positionnées sur l'activité ? Est-ce lié au fait qu'on a eu des entrées de nature plus complexes ? En termes d'analyse, plutôt que d'aller regarder dans GAMAT d'un côté et dans plusieurs applications, cela permet d'avoir toutes ces données. Ce sont des choses qui avaient été demandées par les managers, on les a regroupées là.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Est-ce que nous avons fait le tour de vos questions ? Madame RODRIGUES-MARTINS.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : En étant concentrée sur les notes, je n'ai peut-être pas entendu la réponse. J'avais demandé l'impact RH par rapport à l'amélioration de la compréhension des enjeux, encourager le dialogue entre managers, anticiper les impacts croisés des activités, si on pouvait avoir un exemple concret.

Mme HOROWITZ, Direction : J'ai donné des exemples tout à l'heure sur le mois de mars. Quand on a fait l'entraide nationale au niveau des IJ AT, l'un des prérequis qui étaient demandés par le national, c'était que le processus GDB soit à jour. Avec cet outil, au lieu de fouiller dans plusieurs fichiers Excel, on clique sur GDB, on regarde les activités GDB et on a la capacité de répondre rapidement au national et d'avoir une vision de la GDB.

M. ARNAUD, Direction : La donnée est centralisée à un seul endroit. Plutôt que d'avoir plusieurs tableaux à plusieurs endroits, les responsables de départements et les prestations savent que la donnée est à un endroit et elle est présentée exactement de la même manière pour tous les secteurs. C'est de nature à faciliter les échanges, l'analyse et la culture commune qu'on veut créer sur le pilotage. C'est pour cela qu'on a des formations. Le premier élément est de présenter la donnée à un endroit unique et de la même manière.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Avons-nous fait le tour de vos questions ? Je vous propose de passer au recueil de vos avis. Pour la CFDT ?

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Bien que vous ayez pu nous expliciter et détailler comment différencier l'outil Capacités qui nous a été présenté en octobre 2025 par rapport à PILOT + qui est un tableau de bord de direction en complément de la planification des activités, il y a un point qui me laisse perplexe. Par rapport à ce développement d'outils en interne, même si vous l'avez pratiqué, on n'a pas un bilan d'expérimentation liée à du ++. Vu que c'est pour les hautes sphères managériales, c'est un outil qui vous sera très utile, c'est certain, mais pour la CFDT, cela reste flou. Ce sera une abstention.

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

M. ROUCHAUD, CFTC : Cet outil va faciliter les conditions de travail des managers puisqu'ils seront libérés de certaines tâches. C'est un vote favorable.

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

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Pour Force Ouvrière, c'est un vote favorable.

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

Point 8 : Mise en œuvre du congé supplémentaire de naissance - AVIS

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de passer au point suivant qui concerne la mise en œuvre du CSN. Cela ne vous aura pas échappé, nous avons déjà été amenés à vous présenter des éléments en avance de phase puisqu'il y avait certains questionnements qui n'avaient pas pu être répondus, notamment la mise à disposition de moyens supplémentaires pour la prise en charge et l'impact pour les salariés. Des précisions nous ont été apportées par la caisse nationale. La note reprend des éléments qui vous avaient déjà été présentés qui concernent la description de la nouvelle prestation pour recontextualiser. Vous y trouverez également l'articulation avec les dispositifs conventionnels existants pour les salariés et l'information qui nous était parvenue quelques jours ou semaines après avoir eu ce premier échange en CSE, le fait que la caisse nationale, dans l'attente de l'automatisation partielle du processus, allait doter les caisses de moyens temporaires. Pour notre caisse, c'est une dotation de 11 CDD à recruter à compter de cet été. L'objectif de cette note, on avait déjà dégrossi beaucoup de choses ensemble, on s'était engagé d'apporter ces éléments supplémentaires. Au regard de cette précision qui nous semblait substantielle sur les moyens et les projets d'automatisation, nous avons souhaité réinscrire ce point à l'ordre du jour.

Je vous propose de passer directement à vos questions, ce sera plus efficace. Madame RODRIGUES-MARTINS.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Avant d'attaquer les questions, je voudrais faire une déclaration et solliciter les autres élus du CSE et camarades des syndicats. Pour la CFDT, ce point aurait dû être dissocié sur deux sujets bien distincts. Dans un premier temps, il y a un petit *melting-pot* dans cette note, on aurait dû dissocier un point distinct sur la charge de travail supplémentaire en lien avec la création de cette nouvelle prestation congé supplémentaire de naissance et un autre point sur l'impact sur les salariés en lien avec l'articulation sur notre CCN et le maintien de la rémunération. Ce sont deux choses distinctes. Sur la deuxième partie en particulier, il y a beaucoup de points flous. Il y a juste un encart là-dessus page numéro 3 où vous parlez de l'articulation sur notre convention collective nationale des salariés de la Sécurité sociale, mais ce sont des choses sur lesquelles, à l'heure actuelle, il n'y a pas eu de concertation à la connaissance de la CFDT avec l'Ucanss, il n'y a pas eu de préconisation, sauf erreur de notre part. On se demande si tout cela évolue et n'est qu'une simple décision de la caisse du Val-de-Marne, ce qui ne serait pas normal. Rien que sur cette remarque et le fait que cela nous pose problème à la CFDT qu'il n'y ait pas une scission sur ces deux points précis, est-ce que les autres élus et représentants des autres OS sont d'accord ou pas ? Et vous aussi, la Direction. J'attends une réponse.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On avait souhaité, en avance de phase et avant consigne nationale, porter ce sujet à votre connaissance et votre éclairage en partageant avec vous des éléments. Cela vient illustrer le souci de la Direction à avoir le plus tôt possible, sur de nouveaux projets et de nouvelles évolutions réglementaires, un échange avec les représentants du personnel. J'entends. Vous soulignez que vous avez peut-être un avis différent sur les deux sujets. On n'est pas stricto sensu dans un périmètre qui nécessite un avis sur l'impact sur le personnel. Vous l'avez souligné vous-même, ce sont des éléments qui se décident au niveau national. On s'est contenté d'apporter un éclairage complémentaire sur les conséquences et l'articulation avec les dispositifs existants, qui ne sont pas de notre fait, qui

nous sont communiqués par le national. On est bien sur une information nationale et, en aucun cas, sur une information spécifique à la caisse du Val-de-Marne.

Ce qui nous semblait important comme point sollicitant votre avis, c'était l'aspect organisation liée à la prise en charge de ce nouveau congé supplémentaire de naissance avec une organisation évolutive. Pour autant, c'est intéressant qu'on puisse en discuter en amont. Nous n'avons pas de chiffre sur les volumétries. Nous saurons véritablement la mobilisation quand les choses démarreront et l'engouement des assurés pour se positionner là-dessus. Il nous semblait important que vous soyez bien au clair sur le fait que la dotation complémentaire que nous avons eue était de 11 CDD, qu'elle allait être répartie entre les différents secteurs impactés, à savoir la PFS, les PE et un petit complément sur les contrôles PE. Nous sommes sur une logique de moyen temporaire parce qu'il y avait un travail sur l'automatisation. Dans le cadre du projet national UIPATH, nous aurons beaucoup d'éléments puisque nous serons la caisse qui exploitera l'automate sur la plateforme nationale. C'est sur ce point que votre avis est sollicité. Les autres points sont donnés pour information et parce qu'il nous semble important que vous puissiez, dans le cadre de votre rôle de représentant du personnel, relayer ces informations auprès de l'ensemble des salariés.

M. ARNAUD, Direction : Il s'agit d'une ossature de note nationale. C'est la même qui sera passée dans tous les CSE. La petite mention qui porte sur l'articulation dans la convention collective des congés disant pour que ça fonctionne, il y a le congé légal, le congé conventionnel et le congé supplémentaire de naissance qui se prend après. C'est une incise qu'ils ont mise là-dedans, ça permettra aussi aux directions de répondre s'ils ont des questions sur l'articulation. Ce n'est absolument pas l'objet de la note parce qu'on n'a aucun au plan local de déterminer comment on applique les nouvelles dispositions légales et comment on les articule avec le conventionnel. Vous avez raison, c'est du ressort de l'Ucanss de se positionner, etc. Manifestement, ils ont dû se positionner puisqu'on a une incise, mais ce n'est pas l'objet du point.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Monsieur ROUCHAUD, vous avez une question ?

M. ROUCHAUD, CFTC : Non, ce n'est pas une question, c'est la position de la CFTC. On a déjà évoqué la nature de ce congé conventionnel lors d'un précédent CSE. Cette note insiste sur les impacts logistiques de ce congé conventionnel. Pour nous, il n'y a pas de souci. On peut poursuivre l'ordre du jour.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci. Monsieur GIAMBAGGI, vous avez une question ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je précise que les changements dans les ordres du jour peuvent se décider à la majorité des élus.

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

M. ROUCHAUD, CFTC : On connaît bien, puisqu'on y tourne souvent, au PE, quand tout le monde est là, il n'y a pas beaucoup de places vides. Les 11 qui vont être embauchés, on ne sait pas où ils vont être. Cela risque de poser des problèmes puisque je ne les visualise pas. Quand tout le monde est présent, ça va poser des problèmes concrètement. Si vous pouvez nous éclairer par rapport à leur futur positionnement, merci.

M. MARQUES, CGT-FO : Je vais me permettre de rebondir, s'il vous plaît, et je vais m'excuser, parce que je dois vous quitter. Par rapport au flex office, hier, moi-même, j'ai dû me mettre à la place d'un manager parce qu'il n'y avait pas de place. Il se trouve qu'elle n'était pas présente heureusement.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Comme Monsieur MARQUES part et qu'il a l'air d'être intéressé par la question, je me permets d'y répondre. Les personnels seront positionnés dans la salle de départ. C'est souvent ce qu'on fait sur des groupes accompagnés parce qu'ils auront une montée en compétences. Pour garder un collectif, ils sont sur quelque chose de bien identifié, il n'y aura pas de souci à ce niveau-là. Ils seront dans cette salle-là. Il me semblait qu'on l'avait mis dans la note. On l'a mis, mais ce n'est peut-être pas clairement énoncé.

Je vous propose de continuer sur les questions. Madame RODRIGUES-MARTINS.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Au niveau du contexte et des objectifs, il y a un petit 1 après le congé supplémentaire de naissance, il y a un petit 3 après les ressources humaines, un petit 4 après le déploiement, je ne vois pas le petit 2. Quand je regarde à quoi ça correspond, les petits 1, 3 et 4, le petit 1, c'est un article du Code du travail L1225-46-2 et les suivants, et le petit 2, c'est l'article L331-8-2 du Code de la Sécurité sociale, et il n'y a pas de petits 3, petits 4. J'aimerais savoir si ce sont des coquilles, si vous pouvez mettre à jour la note, si on peut avoir les références. J'ai essayé de consulter les textes, je les ai bien trouvés, mais elles n'y sont pas toutes, vos références, s'il vous plaît. C'était une remarque. Je voulais savoir si c'est une coquille ou d'autres notes de bas de page ont été oubliées. Si on pouvait réactualiser la note au cas où et nous la renvoyer avec les bons textes. C'est sur la forme, ce n'est pas sur le fond.

Sur le fond, à peu près la même chose qu'au mois de février, c'était une information quand on l'a vu en CSE du mois de février, mais on reste toujours sur un flou persistant. Dans le contexte par rapport aux objectifs, on reste sur un *nota bene* que les textes d'application ne sont pas encore parus pour avoir toutes les précisions nécessaires sur la phase 2 à partir du 1^{er} juillet, pour liquider tout ça. Il nous faut donner un avis sur un dossier sans connaître les modalités d'application pour la prise de ce nouveau congé, ainsi que de son calcul IJ s'y rapportant. On a l'impression que le national continue à mettre la charrue avant les bœufs, ce n'est pas nouveau, c'est dommage.

On précise plus loin que des choses doivent encore paraître sur la réglementation après le 1^{er} juillet. On est bien conscient à la CFDT qu'il faut anticiper, même s'il n'y a pas les textes qui cadrent avec des applications et modalités bien précises, bien détaillées. On est bien d'accord qu'il faut anticiper, mais c'est difficile, en tant qu'élus, de se positionner sur des choses manquantes et pourquoi vous reviendrez dessus si on a donné un avis. On est très embêté là-dessus, la CFDT. C'est encore un constat.

Je voudrais revenir sur l'articulation des dispositifs de notre convention. Beaucoup de questions se posent, même s'il y a un petit encart strictement conventionnel. La question qui se pose, concernant nos propres salariés qui pourront accéder à ce nouveau congé supplémentaire de naissance, ce CSN va devenir un congé légal au niveau CCN et il pourrait s'appliquer comme les textes attendus. Je vais rentrer dans la technicité même si ce n'est pas le motif de la note. Comment on fait pour le calcul des IJ maternité pour un congé supplémentaire lorsque l'agent a pris un congé de trois mois et demi de salaire ? Quel est l'impact sur la subrogation ? Quel est l'impact pour une personne qui n'a pas son droit à l'article 41 en raison d'un temps de présence

réduit ? Est-ce que ce congé aura un impact sur les absences pénalisantes de la prime d'intéressement ? Non, aujourd'hui, on ne le sait pas, mais ce serait bien de le savoir puisqu'il y a bien une nomenclature des motifs d'absence au niveau Ucanss qui impactent ou pas des absences sur les primes. En termes de congés annuels, quid ? Est-ce que vous avez l'intention de solliciter l'Ucanss pour revenir là-dessus parce que tôt ou au tard, ce sera nécessaire.

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

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : On ne va pas se plaindre, c'est un nouveau droit. Les gens intéressés le prendront. On avait fait un article sur le sujet récemment, un article de très bonne qualité. Cependant, il y a une petite bêtise dans l'article, une chose que je n'avais pas comprise. La phase 3, les évolutions des systèmes d'information de l'Assurance maladie, Progrès, Arpège TI, SOLA, permettent un traitement dans des conditions optimales. Je vois Sola, Arpège et optimal dans la même phrase, cela m'embête. Je n'avais pas compris que c'était Progrès, Arpège et SOLA. Je suis allé regarder dans la note que vous aviez faite il y a deux ou trois mois, il n'y avait pas marqué cela. Je pensais que c'était UIPATH qui pouvait le faire. J'avais compris que UIPATH était en phase 2, mais je pensais que c'était toujours lui en phase 3. La manière dont cela était tourné dans votre PowerPoint de la dernière fois, c'est quelque chose que j'avais mal compris.

Est-ce que vous avez une idée du recours à venir ? Vous recrutez 11 agents, j'imagine que c'est la CNAM qui vous a dit 11 en faisant des calculs savants, etc. Ils disaient on en attend 300 000, 400 000 par an, de mémoire. Ils ont distribué les choses comme ça. Il va falloir former ces gens. Vous dites que vous les recrutez à l'été. Est-ce que vous pouvez être plus précis sur la date de recrutement, s'il vous plaît ? En l'état, c'est tout.

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

M. ROUCHAUD, CFTC : Pour les équipes de recrutement de la CPAM 94, je trouve que 15 jours, c'est juste pour recruter 11 personnes qui ont le profil. Les appels à emploi ont peut-être été déployés ? Est-ce que vous avez des précisions là-dessus ?

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

Mme DOUIS-MAXI, CFTC : Vous recrutez des CDD, mais si des agents CDI étaient intéressés, est-ce qu'ils pourraient éventuellement se faire connaître ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci. Est-ce qu'il y a d'autres questions ? Je vais commencer par la question sur le timing des recrutements ou toi Geneviève, puis j'irai sur la charge.

Mme HOROWITZ, Direction : Les personnes doivent être recrutées entre le 15 et le 30 juin. L'objectif est de ne pas les recruter trop tôt parce qu'une formation nationale sera organisée avec des formateurs relais. Il faut qu'on soit sur cette période-là.

M. ARNAUD, Direction : L'intérêt de les recruter quand la formation va commencer et pas d'anticiper, les fins de contrats sont plus loin aussi. Ça nous permet de gérer la charge le temps que les automatisations arrivent, qu'on ait des possibilités. Vous vous rappelez de la première note, c'est du CDD et une fois que l'on aura mesuré le taux de recours et la charge, la CNAM notifiera un certain nombre de possibilités de titularisation. Ce ne sera pas à même hauteur que

les CDD parce qu'entre-temps, les automatisations, au moins partielles, avec UIPATH, seront intervenues. On les recrutera à la date prévue.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Il y a deux facteurs de stabilisation. Les CDD, parce que c'est un surcroît temporaire d'activité, on ne sait pas, d'une part, le taux de retour et le taux d'automatisation de l'activité. L'engagement de la CNAM est de mettre à notre disposition ces moyens temporaires tant qu'on est sur cette phase de transition. Dès que ces deux éléments seront stabilisés, se prononcer sur les ressources pérennes à affecter sur ces processus. En termes de délai de recrutement, c'est intense, mais on sait faire par rapport à une prise de fonction au 15 juin. En revanche, pour être tout à fait transparente avec vous, l'équipe recrutement est réduite en ce moment du fait de nombreux facteurs. On sera amené à s'appuyer sur les secteurs de production pour réaliser les entretiens, etc. D'une façon générale, le délai ne nous inquiétait pas, mais il s'avère qu'on traverse une petite période de ressources limitées. On est amené à solliciter plus que d'habitude les équipes d'encadrement pour procéder aux opérations de recrutement, notamment sur des profils de type CDD. On ne change rien. Ce sont des CDD recrutés pour trois mois, renouvelables. Ce que nous a donné la CNAM comme enveloppe financière, c'est 11 CDD pour une durée de six mois.

M. ARNAUD, Direction : Madame RODRIGUES-MARTINS, on a bien noté la petite coquille sur la note, mais elle n'est pas de notre fait.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Il y a une coquille qui n'est pas de notre fait, mais il y a aussi une petite confusion. Ce qui est annoncé dans les 1, 3 et 4, c'est le plan, mais il n'y a pas de 1, 2 et 3 où l'on vous décrit les modalités du congé, puis on vous décrit la modalité de mise en œuvre, et les actions d'accompagnement. La référence législative, vous voyez le petit 1 qui fait les articles du Code, fait référence au petit B que vous voyez au-dessus, « les bénéficiaires du congé » avec un gros 1 et non pas un petit 1 en exposant. Ce sont les articles qui font référence à ces bénéficiaires du congé. Notre objectif n'était pas de citer l'exhaustivité des sources, mais de préciser les articles qui faisaient référence. Est-ce que c'est plus clair pour vous ? Il y a une coquille. Le plan ne reprend pas les 1, 2, 3, et en plus, on met 1, 3, 4, c'est source de confusion. C'est l'annonce du plan, ce n'est pas l'annonce des notes de bas de page ou des références réglementaires. C'est plus clair ?

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Donc la note de bas de page numéro 1 fait référence au descriptif du nouveau congé.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Le point B où il y a un 1 qui devrait être exposant, mais qui a été écrit en haut.

M. ARNAUD, Direction : Il aurait dû être en haut.

Mme RODRIGUES-MARTINS : Je ne l'ai pas vu. Et le 2 ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Il n'y a pas de 2.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Je vois le 2, article L331-8-2 du Code de la Sécurité sociale.

Mme HOROWITZ, Direction : Il se rattache au F, les règles de cumul avec les autres prestations.

M. ARNAUD, Direction : Vous aviez une question sur les textes qui ne sont pas encore pris, etc. Il faut savoir qu'il y a la loi et après c'est décliné en plusieurs décrets. Le gros des décrets

a été pris. Ce que l'on comprend de la note en la lisant, c'est qu'ils ne l'ont pas encore fait sur les travailleurs indépendants, ça va venir après. Pour revenir à ce qu'on disait tout à l'heure, ce n'est pas l'objet de la consultation. Consulter les élus sur les décrets d'application qui vont être pris et la manière dont ils vont appliquer la réglementation, ce n'est pas l'objet de notre CSE. Notre CSE a pour objet de rendre un avis sur la manière dont on va gérer cette nouvelle charge de travail en matière de recrutement, de formation, d'organisation du travail pour gérer la nouvelle charge. L'objet de la consultation, ce ne sont pas les textes. Si les textes arrivent ultérieurement, c'est la réglementation, mais on ne vous consulte pas sur l'évolution de la réglementation. C'est le rôle de l'Assemblée nationale.

Vous aviez un certain nombre de questions qui relèvent de l'Ucanss. L'Ucanss va vraisemblablement produire quelque chose à destination des salariés pour préciser les conditions d'application et l'articulation avec nos congés conventionnels.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On nous l'a annoncé hier. Ce sont des éléments que l'on relaiera aux salariés, avec la mise à jour sur Interval, une rubrique congés. Toutes les informations seront données et plus spécifiquement, on fera des informations push auprès des salariés susceptibles de mobiliser ce droit. La note technique de l'Ucanss détaillera ces éléments de précision. Il ne vous aura pas échappé, mais c'est un congé nouveau qui n'a pas fait l'objet de négociation au niveau national, au même titre que le congé maternité ou le congé maladie. On est sur un dispositif hors périmètre des négociations. Il pourrait ensuite être inclus dans un calendrier de négociation, on ne sait pas, on n'a pas de précision, mais à ce stade, d'après ce que nous avons compris, c'est un congé sans solde pour nos salariés, mais ils perçoivent les IJ de l'Assurance maladie dans les mêmes conditions que les autres assurés. La question du maintien de salaire, etc., relèverait d'une éventuelle renégociation au niveau national. Pour les salariés, c'est une période qui sera gérée de façon différente s'ils enchaînent les différents congés.

M. ARNAUD, Direction : Une fois que nous aurons toutes les règles applicables, cela peut justifier de revenir devant le CSE et que nous expliquions comment ça se passera s'il y a des évolutions au-delà du cadre légal. Ce n'est pas l'objet de la consultation aujourd'hui. Pour l'instant, c'est le cadre légal qui s'applique.

Monsieur GIAMBIAGGI, sur les trois applicatifs. Il y a une phase complètement manuelle jusqu'en septembre. En septembre, un automate aidera à traiter automatiquement certaines choses, cela réduira la charge de travail, mais la configuration cible, c'est à partir de septembre 2027, dans les applicatifs, c'est entièrement géré avec un niveau d'automatisation et de stabilité plus important. Ils ont mis trois applicatifs. C'est une mesure de prudence puisque SOLA, le nouvel applicatif qui remplacera Arpège sur la partie globale, est annoncé courant 2027. En septembre 2027, il ne sera peut-être pas entièrement déployé dans l'ensemble du réseau. Cela dépend du temps de développement, de la réussite de la présérie. On peut se retrouver dans une configuration dans laquelle on aurait des caisses présérie qui seraient déjà basculées, comme aujourd'hui avec la Vendée et la Loire-Atlantique, et le reste du réseau qui continue à avoir deux applicatifs, un applicatif Arpège pour les TI et un applicatif Progrès pour les salariés. Ils seront amenés à faire les évolutions dans les trois. Ils ne font plus beaucoup de développement dans Progrès et dans Arpège, c'est en train d'être soldé, et le gros du développement se fera sur l'applicatif cible.

Sur le taux de recours, Geneviève.

Mme HOROWITZ, Direction : Au niveau national, entre 300 et 400 000 naissances prévues, cela représente 25 à 40 %, mais ce n'est pas fiable. On aura une première visibilité sur le taux de recours fin août. Comme on va traiter au 1^{er} juillet, c'est en août qu'on aura les premières estimations, mais c'est un peu tôt.

M. ARNAUD, Direction : Sur le plan de recrutement, la CNAM préconise un pool de CDD qui reste ensemble, qui ne fera que ça. On fera attention à les encadrer avec des experts parce qu'on est sur une IJ qui n'est pas simple. L'IJ maternité/paternité, c'est ultra-compliqué, et il y a des prérequis. Ils ne feront que cela. Le recrutement ne sera pas ouvert à des CDI, mais cela ne présume pas de l'organisation cible. Dans cette phase que l'on vous présente qui est celle de cet été, on va fonctionner avec des CDD encadrés par des CDI. On ne va pas ouvrir la tâche d'emblée aux CDI.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Madame OUCHENE.

Mme OUCHENE, CGT-FO : Au niveau de la communication, est-ce qu'il est prévu un flyer pour les assurés sociaux ? Ils viennent déjà aux nouvelles, ils nous demandent pas mal d'informations, nous on renvoi sur Ameli. Pour nous, la source d'information est sur Ameli. Ça pose beaucoup de questions, mais on est limité dans nos réponses.

Mme HOROWITZ, Direction : Sur la communication, il y a eu beaucoup de choses et il y aura encore beaucoup de choses. Il y a déjà eu une première communication générale aux assurés. Au mois de juin, il y aura une communication ciblée pour les parents concernés. Pour les assurés qui vont nous contacter, on a les scripts, MEDIALOG. Tout sera mis à jour.

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

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Au niveau des démarches à réaliser concernant le délai de prévenance qui devra être déterminé par décret, quand on va sur le site servicepublic.gouv, ils répondent à la question. Ils disent que le délai de prévenance pour prévenir l'employeur « *devra être fait a minima un mois avant la volonté du parent de prendre le congé et, à défaut, il serait réduit sur une période de 15 jours lorsque le congé supplémentaire de naissance prend suite immédiatement à un congé paternité d'accueil, d'adoption* ». Je suis étonnée que le site gouvernemental répond à la question alors que le décret n'est pas paru et vous êtes sur une attente très réglementée. Pourquoi il y a une disparité ? Certains assurés qui iront sûrement sur le site servicepublic.gouv vont venir dans les accueils et taper du poing : « J'ai fait mon délai de prévenance d'un mois, il n'y a rien qui tombe », cela peut générer des problèmes. Est-ce que vous pouvez être sensibilisés au sujet ? Je vous fais une alerte parce que je pense que les collègues de l'accueil, s'ils ont respecté un délai de prévenance auprès de l'employeur d'un mois, à partir du mois de septembre, les réclamations peuvent exploser.

M. ARNAUD, Direction : La note a été produite il y a déjà un petit peu de temps. Il y a les délais d'envoi au CSE, de production. Comme nous sommes dans la période où les décrets sont en tournée de paraître, ce n'est pas étonnant qu'il puisse y avoir un petit écart entre ce qui est dans la note et ce qui sera appliqué. Ce n'est pas instantané. Elle n'a pas été faite hier, la note.

Concernant l'impact front office, il est prévu de faire des scripts MEDIALOG et de les mettre à jour. Ils sont extrêmement vigilants sur ce sujet-là. Nous sommes en avril, cela s'appliquera au 1^{er} juin, nous sommes dans une anticipation importante. Ils ont créé un format de lettres dédiées au congé supplémentaire de naissance parce qu'ils considèrent que c'est une nouvelle

prestation qui aura un impact significatif sur nos lignes d'accueil et sur le département prestation. Je ne doute pas que tout sera prêt et finalisé dès que ce sera mis à jour, parce qu'il y a une forte mobilisation nationale sur le sujet et une coordination assez centralisée. Ce ne sont pas les caisses qui partent en ordre dispersé. On a 11 ETP, on doit les recruter le 15 juin et pas en mai, c'est assez cadré.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Est-ce qu'on a fait le tour de vos questions ? Je vous propose de passer au recueil de vos avis. Pour la CFDT.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Cette note est mal ficelée. On entend que c'est une note rédigée directement au national et reprise en tant que telle, ce n'est pas étonnant. Elle est mal ficelée et elle mélange les genres. La CFDT estime qu'elle ne peut pas donner un avis sur une surcharge de travail des salariés liée à la mise en place d'une nouvelle prestation, en même temps qu'il y a un flou artistique sur tout le reste au niveau conventionnel et que les impacts sur l'application des droits de nos salariés via une note Ucanss ne sont toujours pas connus. Cela nous pose problème, c'est un vrai dilemme. Ce sera un refus.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Pour la CFTC.

M. ROUCHAUD, CFTC : C'est un droit nouveau pour les assurés, c'est une bonne chose, on s'en félicite et en plus, cela amène des embauches puisqu'il est clairement stipulé que ces CDD pourront devenir des CDI. C'est un vote pour.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Pour FO.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Il s'agit d'un nouveau droit, même si certains disent que ce n'est pas suffisant. Ce sera intéressant d'avoir des chiffres d'ici la fin de l'année, par exemple, de voir comment cela se décante. Malheureusement, il y a des raisons d'être assez pessimiste sur l'impact sur la natalité, notamment. Ensuite, c'est un nouveau droit, vous allez recruter 11 CDD, c'est hors ETPMA, objectif, etc. Pour le coup, ce sont des vrais CDD de surcroît. C'est un vote favorable, mais on se reverra pour en parler dans trois ou quatre trimestres.

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

Point 9 : Déploiement de l'outil PIVOINES - AVIS

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de faire l'outil PIVOINES. On accueille Florian FERNANDEZ pour vous présenter cet outil. C'est un nouvel outil national. Je laisse Florian introduire le sujet avec les enjeux de l'outil.

M. FERNANDEZ Direction : Je vais vous présenter rapidement ce nouvel outil PIVOINES.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est la première fois que vous voyez Florian Fernandez qui est notre nouveau directeur informatique et logistique. Je viens de réaliser que c'était son premier CSE.

M. FERNANDEZ Direction : Je suis arrivé en octobre, je ne suis plus si nouveau que cela, mais c'est la première fois que j'ai le plaisir d'assister à cette instance et de vous rencontrer. PIVOINES est le nouvel outil national de gestion et de suivi des opérations immobilières qui remplacent l'outil

SPIDO, l'outil qui sera désormais utilisé pour les caisses locales, le PRECI et la caisse nationale pour instruire, enrichir et valider les opérations immobilières des différentes caisses.

Je ne reprends pas la note, vous en avez pris connaissance. Quelques agents ont bénéficié de la formation à cet outil. Il corrobore les attendus nationaux en termes de simplicité, de caractères intuitifs et d'ergonomie. Il est beaucoup plus simple d'utilisation que SPIDO. Il y a un système de couleurs et de pictogrammes extrêmement précis qui permet de savoir à quel stade en est le projet, l'acteur qui doit intervenir, ce que ne permettait pas SPIDO qui posait beaucoup de difficultés en termes de complétude et de remplissage par les caisses locales, mais la caisse nationale. Avec PIVOINES, on sait très précisément ce que l'on doit indiquer, les documents que l'on doit fournir et où en est le projet dans le cadre de son instruction auprès du PRECI ou de la caisse nationale. C'est un outil très attendu par les équipes et dont le déploiement qui devait intervenir début du mois d'avril a été reporté la deuxième quinzaine d'avril, la caisse nationale devait fiabiliser quelques différents éléments techniques avant de généraliser son utilisation.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Vous savez qu'on a un plan pluriannuel immobilier qui s'appelle le SDIL qu'on vous avait présenté début 2023. Ensuite, de façon annuelle, on est amené à faire un SDIEC, le recensement de l'ensemble des travaux nécessaires ou prévus au cours de l'année qu'on fait remonter au national. Sur cette base, on peut être amené à faire des demandes de financement budgétaire complémentaires ou indiquer qu'on le finance sur la base de notre budget d'immobilisation. SPIDO était catastrophique à utiliser, PIVOINES ne peut faire que mieux. Cet outil a pour but de suivre ces projets mis en œuvre dans le cadre de cette succession de plans et de prévisions annuelles et à suivre leur déroulement, tant sur le volet technique, parce qu'il y a des avis techniques qui apportent le PRECI, la pertinence, l'intérêt, la nécessité, et parfois sur des étapes de financement, avec la Nationale, DIE ou le Direction du budget.

Cela fait une articulation d'acteurs qui font que dans les projets, on avait parfois du mal à savoir on attend l'avis de qui pour que ce projet puisse avancer. Cela nous faisait perdre du temps, on n'avait pas compris qu'il fallait déposer encore une note sur ceci, cela, etc. L'outil PIVOINES va nous permettre de fluidifier, rendre lisible les projets pour les différents acteurs et nous permettre d'être plus efficaces dans la réalisation de nos plans. C'était pour avoir en tête cette double dimension immobilière avec des aspects techniques et des avis techniques que peut faire le PRECI, et budgétaire, financement, qui permettent de fusionner cet outil. C'est pour cela qu'il couvre à la fois les équipes en charge du budget et les équipes en charge des travaux immobiliers, etc.

Je vous propose de prendre vos questions. Il n'y en a pas. C'est qu'on était très clairs. Monsieur ROUCHAUD.

M. ROUCHAUD, CFTC : Est-ce qu'on peut espérer que grâce à PIVOINES que les demandes de travaux iront plus vite et que les choses iront plus vite ? Par exemple l'immeuble des Gémeaux qui attend une rénovation des fenêtres et l'isolation de la façade de l'immeuble.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Oui, on peut espérer. Rien n'est interdit. On espère toujours beaucoup et on s'acharne sur certains points. Comme le soufflait mon voisin, cela ne change pas les personnes qui prennent les décisions. Les acteurs restent les mêmes. Cela va plutôt aider sur les petits projets. Par exemple, quand on a demandé le financement pour l'entrée du personnel, on a perdu un mois parce qu'une validation n'avait pas été mise dans l'outil. C'est

plutôt sur ce genre de petites configurations que l'outil va nous faire gagner en pertinence. C'est prématuré pour faire une annonce. Il semblerait que nous devrions avoir bientôt une réponse officielle favorable pour les Gêmeaux. Je ne voudrais pas nous porter la poisse, mais nous avons eu une réceptivité et un accord informel. J'attends que tout ceci se concrétise dans l'outil PIVOINES. On commence à espérer et on devrait être en mesure de réaliser cette rénovation complète qu'on a appelée de nos vœux pour les Gêmeaux. Ce n'est pas encore officiel, ce n'est pas encore inscrit en dur. On n'a pas encore débloqué les fonds, je reste précautionneuse, mais on a avancé sur le dossier.

Madame RODRIGUES-MARTINS.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Entre l'applicatif SPIDO et PIVOINES, des ajustements ont sûrement été nécessaires. Est-ce qu'ils sont entièrement clos ? Est-ce qu'il y en a encore ? On en est où à ce niveau-là ? Que devient SPIDO ? Merci.

M. FERNANDEZ, Direction : L'applicatif SPIDO a vocation à disparaître lorsque PIVOINES sera mis en production, théoriquement dans les jours à venir. Il est prévu que l'ensemble des données figurant dans SPIDO soit transféré de manière automatique sur PIVOINES, il n'y aura pas de perte des données, elles seront réparties dans les différentes rubriques de PIVOINES. C'est au niveau national que cela va se faire. Il n'y aura pas charge et de ressaisie locale sur le sujet. Pour répondre à votre question, l'applicatif PIVOINES est finalisé, développé et son ergonomie est complète à ce jour. On a pu le tester sur une base test. Il est très satisfaisant en termes d'ergonomie, il donne satisfaction aux utilisateurs et, dans sa mise en place initiale, son architecture n'a pas vocation à évoluer. Ensuite, comme tout applicatif, au regard des remontées des utilisateurs ou des besoins de la caisse nationale, des évolutions sont toujours possibles, mais à ce stade, l'applicatif est finalisé.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Avons-nous fait le tour de vos questions ? Je vous propose de passer au recueil de vos avis. Pour la CFDT.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : C'est un outil qui a l'air de garantir tout son potentiel et les remontées sont bonnes. Ce sera un avis favorable.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Pour la CFTC.

M. ROUCHAUD, CFTC : Pour la CFTC, c'est un vote favorable puisque tout cela va fluidifier les circuits de demandes, et c'est tant mieux.

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

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Pour FO, c'est un vote favorable.

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

Je vous propose de suspendre la séance pour la pause déjeuner et de se retrouver à 14 heures. Bon appétit à tous.

Suspension de séance.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de reprendre. Pour la Direction Céline CASADO-BOLIVAR. Sébastien ARNAUD et Florian Fernandez.

M. ARNAUD, Direction : Sébastien ARNAUD, bonjour à tous.

M. FERNANDEZ, Direction : Florian FERNANDEZ.

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

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Christina RODRIGUES-MARTINS, élue suppléante, en remplacement de Virginie DUMARÇAY pour cet après-midi. J'excuse Virginie DUMARÇAY et notre représentante syndicale Madame Séverine PASTRE.

Mme LAHLOU, CFDT : Nesrine LAHLOU, élue titulaire CFDT.

Mme DOUIS-MAXI, CFTC : Pour la CFTC, Delphine DOUIS-MAXI. J'excuse Messieurs Marc BOURGEOIS et Dominique SEREMES, Mesdames DOUIS Julie, Fina LEBERNADY et notre représentante syndicale, Madame GUELA Christelle.

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

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

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

Mme KHETTAF, CGT-FO : Lila KHETTAF, représentante syndicale Force Ouvrière.

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

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

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

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

Point 10 : Écoute client parking : synthèse et projet d'actualisation de la circulaire parking - INFORMATION

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de passer au point suivant de l'ordre du jour qui concerne la restitution de l'écoute client parking que nous avons récemment réalisée. C'est Florian FERNANDEZ qui vous fera l'introduction de ce point.

M. FERNANDEZ, Direction : Il s'agit d'une écoute client qui a été diligentée la deuxième quinzaine du mois de janvier correspondant à l'engagement de notre projet d'entreprise d'associer le plus possible les salariés aux événements touchant la vie de l'entreprise. C'est pour cela que cette enquête a été menée pour mesurer le degré de satisfaction des salariés sur les parkings, les modalités d'attribution des places et améliorer le dispositif en recueillant les suggestions et les propositions d'amélioration qui nous sont remontées.

Cette enquête a été plutôt un succès, on peut s'en féliciter, puisque le taux de retour est de 60 %. Plus de 280 personnes sur les 480 sollicités ont répondu, avec des niveaux de réponse extrêmement précis et détaillé dans les propositions qui ont pu être remontées. On peut également se féliciter du bon niveau de satisfaction des personnels sur les parkings puisque trois quarts des salariés sont satisfaits, même si le degré de satisfaction est variable selon le parking.

Vous l'aurez constaté, si vous avez pris connaissance du support, le parking Eiffel fait l'objet d'un relatif désamour, pour parler pudiquement, sur lequel il faut que l'on réfléchisse. On a également eu énormément de suggestions d'amélioration, plus d'une centaine, sur le souhait de prise en compte de nouveaux critères dans le cadre de la campagne d'attribution des parkings, et des propositions liées à l'optimisation de l'utilisation des parkings, notamment les périodes de faible fréquentation, je pense au vendredi où il y a beaucoup de télétravail, les jours de pont et les vacances scolaires, où il est constaté que les parkings les plus plébiscités, notamment au siège, sont assez peu remplis. Beaucoup de salariés nous demandent, ils ont fait des propositions en ce sens, de réfléchir à optimiser leur utilisation sur ces périodes.

Nous avons pris en compte l'ensemble de ces remontées. On ne pouvait pas donner satisfaction à toutes les propositions, d'autant que certaines propositions se contredisaient, chacun voit midi à sa porte. Pour autant, on a essayé d'en tenir compte le plus possible. C'est ce qui a donné lieu au support qui vous a été transmis et qui retranscrit les propositions dans le cadre de la campagne Parking 2026 qui va être lancée début mai.

Je ne serai pas plus long sur la présentation. Je vous laisse la main pour des éventuelles précisions, si vous le souhaitez.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Est-ce que vous avez des questions ou des remarques ? Monsieur GIAMBIAGGI.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Le comparatif par parking est intéressant : le Cristolien, 100 %, Esquirol, 57.4 %, Eiffel, 36.2 %, c'est plus qu'un relatif désamour. Ce qui est embêtant, il y a un an, un an et demi, vous avez rendu des places, notamment les places Esquirol, on constate que c'est plus plébiscité qu'Eiffel. Si c'était possible de se recentrer sur Esquirol et faire le maximum au détriment d'EIFFEL.

J'avais lu quelque chose qui m'avait étonné, il y avait la notion de travailleurs itinérants. Vous donnez des points. Si j'ai bien compris, à partir de la page 15, c'est bien votre projet définitif d'attribution de points en fonction de la situation. On est bien sur une refonte des critères d'éligibilité à tel ou tel parking. Exercer l'un des métiers identifié nécessitant des déplacements fréquents, vous donnez 20 points. Ça veut dire qu'il y a des personnes itinérantes qui pourraient perdre leur place au Cristolien selon votre notation.

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

M. ROUCHAUD, CFTC : Vous franchissez un palier, vous allez permettre à 50 personnes qui ne sont pas au Cristolien de se garer éventuellement dans les parkings pendant les vacances scolaires. Rien ne vous empêche d'aller encore au palier supplémentaire. Vous l'ouvrez à 50 personnes, mais le parking actuellement extérieur et en sous-sol continuera à être encore sous-occupé, puisqu'il est sous-occupé actuellement. Avec le télétravail et les règles d'attribution, etc., certains jours, il est sous-occupé. Grâce à la gestion des parkings, rien ne vous empêche d'aller à l'étape supplémentaire, par exemple, lorsqu'une personne est quasiment

en congé, ne pas s'arrêter aux vacances scolaires, lorsqu'une personne est notée en maladie et qu'elle n'est pas notée comme occupant son emplacement ou en congé, il serait plus judicieux d'attribuer son emplacement pendant son absence à un autre agent et aller encore au-delà pour une meilleure utilisation du parking et que plus de gens en profitent.

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

Mme PERRIOT-LE FUR, CFTD : C'est ce qu'on vous dit depuis pas mal de mois maintenant, si ce n'est d'années, à savoir que le parking Eiffel n'est pas le plus intéressant et celui qui permet une meilleure sécurité de nos agents. C'est très bien.

Sur la notion d'itinérance, j'ai été aussi interpellée. Est-ce que l'itinérance, c'est je pars le matin, je reviens à midi ou est-ce que mon métier est itinérant, je suis parti toute la journée et je ne reviens pas au Cristolien de la journée ? Pour moi, c'est différent en termes de points. Soit je reviens dans la journée parce que mon travail me demande de revenir toute la journée à des horaires contraints, soit je passe ma journée à l'extérieur et quand je reviens, j'ai une place comme les autres. C'est comme ça que je vois les choses.

Vous mettez qu'il y a des personnes qui ne sont pas venues récupérer leur badge, huit personnes, c'est beaucoup de personnes, surtout des agents affectés au Cristolien, là où on préfère tous être. Depuis, on en est toujours à huit ? Huit agents ne sont pas venus récupérer leurs badges. Est-ce qu'on en est toujours là ? Ils sont peut-être en arrêt pour un mois ou deux.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je fronçais les sourcils sur la compréhension des chiffres, on va y revenir. On va expliquer. J'entends la question, est-ce que ces personnes sont venues récupérer leurs badges.

Madame SKOLUDEK.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Page 15, quand vous indiquez la prise en compte des résultats de l'écoute client, vous mettez deux codes couleurs, qu'est-ce qui est nouveau, qu'est-ce qui n'est pas nouveau ? On est bien d'accord que le système de points existait déjà, mais les salariés ne savaient pas comment c'était comptabilisé.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Monsieur GIAMBIAGGI.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Est-ce que vous avez des statistiques de fréquentation effective parce que vous avez les lecteurs de plaques ? Vous êtes censés avoir la possibilité de déterminer la fréquentation chaque jour. Est-ce que ces éléments sont disponibles, s'il vous plaît ?

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

Mme PERRIOT-LE FUR, CFTD : Il y a quelque temps, vous nous aviez dit que votre outil d'entrée et de sortie ne permettait pas de faire des ajustements au jour le jour. Est-ce qu'on en est toujours là ou est-ce qu'il y a des possibilités parce que j'ai simplement oublié de le faire ? Est-ce qu'il y aurait des possibilités ? Ça revient à la question, toutes les absences, dès qu'elles sont longues, pourraient donner lieu à une attribution temporaire de la place ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On va répondre à deux voix avec Florian. Madame HAMMOU, je ne vous avais pas vue, désolée.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Une question par rapport à la prise en compte des résultats de l'écoute client concernant les jours de télétravail. Vous mettez : « *Venue sur site deux jours par semaine au forfait télétravail 100 jours égale zéro point* ». Ceux qui sont à 100 jours, en général, ils ne prennent pas trois jours de télétravail dans la semaine, c'est deux jours, donc ils viennent trois jours sur site. Il y en a qui ont 100 jours, mais ils ne les prennent. En haut, vous mettez « *venue sur site trois jours par semaine où forfait télétravail 70 jours par an, 5 points, et venue sur site deux jours par semaine ou forfait télétravail 100 jours* », mais 100 jours, ça ne fait pas trois jours de télétravail par semaine.

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

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Cela veut dire que c'est le forfait qu'on a effectivement ou c'est le nombre effectif, parce qu'il y a beaucoup de gens qui ont 70 jours et qui n'utilisent pas 70 jours. Une précision là-dessus aussi, s'il vous plaît.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On va commencer par cette question. L'objectif est de prioriser ceux qui potentiellement viennent plus souvent. On va se baser sur le forfait 100 jours, assimilé à trois jours de présence sur site. Cela ne prend pas en compte la consommation réelle des personnes, vous imaginez bien que ce n'est pas possible. Ces personnes, en fonction du niveau de télétravail qu'elles ont sollicité et obtenu, se verront appliquer un coefficient de pondération.

Madame HAMMOU.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Vous venez de dire qu'un forfait de 100 jours nécessite trois jours sur site ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Non, deux jours sur site. C'est comme trois jours de télétravail.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Non, ce n'est pas trois jours de télétravail, un forfait de 100 jours. Ça ne revient pas à trois jours de télétravail dans la semaine.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Avec les congés, etc., on est quasiment à trois jours. Le critère qui a été retenu pour répondre à votre question, on assimile le forfait de 100 jours à un forfait de trois jours de télétravail. 100 jours, trois jours de télétravail, 70 jours, deux jours de télétravail, 45 jours, un jour. Dans les faits, ça correspond plus ou moins. Les gens peuvent ne pas l'utiliser, mais c'est un autre sujet.

M. FERNANDEZ, Direction : Vous vous interrogez sur le critère relatif à l'itinérance. On l'a libellé différemment. Ce sont les métiers identifiés comme nécessitant des déplacements fréquents. Une liste a été définie permettant de cibler précisément les fonctions qui rentrent dans ce cadre.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est une actualisation de la liste. C'est un critère qui existait déjà. C'est une actualisation de cette liste parce que les dénominations ont changé. Pour répondre par la même occasion à une autre question, ces personnes ont vocation à avoir recours à la flotte automobile. C'est facilité pour eux, le fait de venir ici sur site, garer leur véhicule et prendre le véhicule de la flotte automobile qui est sur le parking. Cela justifie qu'ils aient un critère de priorité pour accéder au parking du Cristolien et qu'ils n'aillent pas se garer à Esquirol, venir prendre un véhicule de la flotte et repartir. C'est dans ce sens-là. Ce n'est pas dans le sens je reviens en cours de journée et il faut que j'aie une place pour garer mon véhicule personnel. La priorité, c'est rappelé dans la note de service sur la flotte automobile, c'est

l'utilisation de la flotte automobile quand un véhicule est disponible. L'indemnité kilométrique, c'est lorsqu'aucun véhicule de flotte automobile n'est disponible.

En réaction, Madame PERRIOT-LE FUR.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Avec l'attribution d'un nombre de points spécifiques à cette activité, est-ce que cela ne pourra pas l'emporter sur une mère de famille qui a des enfants jeunes ou quelqu'un qui habite très loin ? C'est un critère qui pourrait jouer au bout d'un certain moment.

M. FERNANDEZ, Direction : C'est une question qu'a aussi posée Madame SKOLUDEK. Les critères existaient déjà, ils étaient déjà présentés dans la note. Ce qui n'était pas présenté dans la note, c'était le poids relatif de ces critères en taux. En revanche, ces ratios existaient déjà. Pour la partie des critères qui existaient déjà, on vient expliciter, au sein de la note, le poids relatif de chacun des critères et le rendre compréhensible puisque c'est un questionnement des agents. Là où nous sommes susceptibles de venir changer la donne, c'est sur les nouveaux critères qu'on rajoute, qui vont potentiellement changer mécaniquement les attributions pour d'autres personnes qui en faisant remonter certains dans l'ordre de priorité et en en faisant descendre d'autres. Il est possible qu'il y ait des évolutions consécutivement à l'application de ces nouveaux critères et leur poids relatif, mais sur la philosophie du système, on n'a pas changé la philosophie. On se contente d'afficher le poids relatif de chaque critère pour que les personnes comprennent mieux. On ne va pas afficher la notation de chacun. On ne cherche pas à ne pas rendre transparente la notation d'un tel et d'un tel. Il restera des questions et un sentiment « je ne comprends pas parce que je suis dans la même situation que telle autre personne et pourtant elle est mieux traitée que moi », peut-être qu'il est éligible à un autre critère et que la personne ne sait pas tout de cette autre personne. On n'enlèvera pas complètement ce sentiment d'iniquité qui existe toujours un peu. En revanche, on a entendu qu'il y avait une forte demande de la part des salariés pour comprendre le poids relatif. Ils étaient déjà exprimés dans la note en étant du plus important au moins important. C'est qu'on ne voyait pas le poids. On vient rajouter un élément. Oui, il est possible que des choses changent, mais plutôt liées à la création des nouveaux critères, plutôt que ce critère sur les travailleurs itinérants où, en l'occurrence, on s'est contenté d'actualiser les dénominations.

Pour poursuivre, dans l'ordre des questions, vous nous avez sollicités pour savoir s'il était possible d'aller plus loin qu'accorder à 50 personnes supplémentaires d'accéder au parking Cristolien les journées peu chargées, je répète, les vendredis, jours de pont et jours de congé. Sur le principe pourquoi pas. On souhaite y aller progressivement. L'idée est que l'expérimentation ne bouleverse pas et ne rende pas les choses plus compliquées. On va déjà tester sur ce volume et en tirer un bilan d'expérimentation, voir si tout se passe bien et qu'il reste encore des places disponibles, pourquoi pas aller plus loin, mais dans un premier temps, on préfère y aller prudemment et ouvrir une première expérimentation sur ces 40 à 50 places. Si tout se passe bien, pourquoi pas, dans un deuxième temps, mettre davantage de places à disposition.

Cela me permet de répondre à une deuxième question. Les statistiques de fréquentation des parkings, oui, on a quelques statistiques uniquement sur le Cristolien. Elles sont manuelles, à prendre avec un certain nombre de précautions, je mets tout cela au conditionnel, les grandes tendances nous disent que les vendredis, le parking du Cristolien est à peu près occupé à 50 %. Sur un total de 140 places, 70 sont à peu près disponibles. Quand on table sur 50, on se dit que l'expérimentation devrait bien se passer. On attend que ça se confirme, que ça se concrétise et

si c'est le cas, on pourrait aller un peu plus loin, mais pas tant que ça, il n'y a pas tant de marge que ça.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : En complément de la réponse apportée par Florian, on peut aller plus loin sur le quantitatif, les 50 personnes. Monsieur ROUCHAUD, vous évoquiez les personnes en arrêt maladie, en congé. On rentre dans des situations individuelles, personnelles, vous comprenez en termes de gestion, ouvrir des droits à titre temporaire pendant une semaine, puis pendant une autre semaine, c'est impossible à gérer. Si c'est vers ça qu'il faut s'orienter, il faut changer complètement d'épure et il faut inverser la situation en mettant en place un dispositif de réservation et en demandant aux gens qu'ils réservent. Ce dispositif est faisable avec la technologie que nous avons sur Zen Park. En revanche, à ce jour, nous ne l'avons pas sélectionné parce que ce dispositif de réservation ne nous permet plus de prioriser les attributions de place. C'est le premier qui réserve qui a la place. Dans ce qu'on essaie de faire en termes de stratégie de priorisation, cela ne nous semble pas opportun et soutenable. On est sûr sur quelque chose qui est à peu près, on essaie d'optimiser avec les congés, les arrêts, par un dispositif de surbooking. On vient traiter en complément la situation particulière des vendredis, des ponts et des vacances. Ce n'est pas parfait, il restera des places qui ne seront pas occupées. On veut éviter d'arriver à saturation. Par exemple, une personne avec des problèmes médicaux importants qui arriverait tard le matin et qui ne pourrait pas se garer au Cristolien parce que toutes les places seraient saturées, c'est quelque chose qu'on ne souhaite pas rencontrer. On préfère avoir quelques places libres et ne pas avoir cette problématique. Pour une personne qui a du mal à se déplacer, ce n'est pas envisageable de faire cinq minutes à pied.

Les points de questionnement, c'est pour cela que c'est une expérimentation et qu'on ne le grave pas dans le marbre, ni en volume, ni en durée. Les vendredis, on a souvent les conseils. Dans ce cas il y a des conseillers. Certains jours de la semaine, il y a des commissions. Pour les congés scolaires, on est à peu près *secure* parce qu'il n'y a pas de conseil, de commission, d'événements lors des congés scolaires. On est plus précautionneux les vendredis. On va tester parce qu'on a l'impression que cela peut passer, mais si on rencontre des difficultés, on peut arrêter le test et réduire son ampleur. La priorité, ce n'est pas de créer des difficultés pour des personnes qui ont des situations pathologiques et faciliter leur déplacement.

En réaction, Madame SKOLUDEK.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Dans votre expérimentation, vous allez prendre les jours de pont. L'expérimentation commence le 2 mai. Elle s'arrête quand ? Qu'entendez-vous par jours de pont ? Combien de jours ? Il n'y en a pas jusqu'à la fin de l'année 2026. Au mois de mai, tout est tombé en vendredi, à part le jeudi de l'ascension, on est fermé le vendredi 15. Le 15 août, c'est un samedi, peut-être que la caisse décidera de fermer le vendredi 14. Quelle est votre détermination sur les jours de pont ? Dans votre expérimentation, il n'y aura pas grand monde qui va utiliser le parking les jours de pont puisqu'il n'y a pas de pont.

M. FERNANDEZ, Direction : C'est un point de principe. Il s'avère, comme vous l'avez fort justement dit, jusqu'à la fin de l'année, il n'y aura pas de jours de pont. Il aurait pu y en avoir un.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Le 11 novembre, c'est un mercredi. Le 24 décembre, Madame SKOLUDEK, est un jeudi, mais nous sommes dans les vacances scolaires, on va voir lequel l'emporte.

M. FERNANDEZ, Direction : Le cas de figure aurait pu se produire pour le jeudi de l'Ascension, mais vous avez noté que la caisse est fermée, il n'y aura pas le cas. Le cas de figure ne se présentera pas. Sur le principe, ce sera possible un jour de pont.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : En complément sur les statistiques, Florian a évoqué des statistiques manuelles. Ce sont des statistiques issues des opérations de contrôle ponctuelles. On a toujours la même difficulté que vous rappeliez, Monsieur GIAMBIAGGI, sur la statistique Zen Park des entrées puisque ce n'est qu'une statistique d'entrée et aux heures de pointe, quand les véhicules se suivent, la statistique n'est pas fiable. C'est très frustrant parce que c'était un attendu de la bascule sur Zen Park de disposer de ces données statistiques fiables. Ce n'est pas le cas. On a déjà fait plusieurs remontées au prestataire, mais il n'arrive pas à régler ce problème en termes de direction de caméra et dire aux voitures ne vous mettez pas pare-chocs contre pare-chocs pour qu'on puisse vous compter, certains font attention, mais d'autres pas. Il y a deux sujets. D'une part, la barrière ne se rabat pas directement, on voudrait éviter qu'elle se rabatte sur les voitures. D'autre part, les voitures se suivent tellement près que la caméra ne capte pas la plaque d'immatriculation des secondes, troisièmes, etc. Dès lors que c'est la file et qu'elles se suivent, pour éviter que la barrière se referme, elles se suivent très près et on ne capte rien. Il leur a été dit de garder un espacement, mais ce n'est pas le cas. On n'a pas de moyen de police là-dessus. On ne va pas faire redescendre la barrière trop rapidement. On avait raccourci déjà le temps de redescende de la barrière.

M. FERNANDEZ, Direction : Une autre question avait été posée par rapport à des agents qui auraient pu changer de parking et qui ne sont pas venus récupérer leur badges. Pour clarifier les choses, il s'agissait d'agents qui avaient une place sur le parking Eiffel et qui préféraient Esquirol. Ça a été possible parce qu'il y avait des places à Esquirol. 22 agents étaient concernés, 14 ont saisi cette opportunité et sont venus récupérer leur badge, 8 ne l'ont pas fait et ça a été clôturé au 31 mars. Depuis cette date, ils avaient plus d'un mois, on a considéré qu'ils n'étaient pas intéressés puisqu'ils ne se sont pas manifestés. C'était uniquement jusqu'à la fin de cette campagne. Pour la campagne prochaine, toutes les cartes vont être rebattues au regard des critères que l'on vous a présentés. À compter de septembre.

La dernière question, vous y avez répondu, le système de couleurs en vert, ce sont les nouveautés par rapport à la campagne existante de 2025.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est susceptible de changer les choses. On tirera les enseignements de cette campagne, comment ça se déroule, etc. Quelqu'un avait employé le terme définitif, etc. On vous présente ce qui va figurer dans la mise à jour de la note de service pour la campagne à venir. En revanche, est-ce que c'est définitif ? Non. On va tirer les enseignements de cette campagne qui va se dérouler, éventuellement des effets que l'on n'aurait pas vus dans l'introduction de ces nouveaux critères ou autre chose. Si besoin, on ajustera la prochaine campagne. On ne grave pas dans le marbre tant de points, tels critères. Ce sont des choses susceptibles d'évoluer en fonction des retours d'expérience.

Madame SKOLUDEK.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : En vert, c'est ce qui est nouveau ? Le nombre d'enfants à charge de moins de 12 ans existait déjà dans les critères. Qu'est-ce qui est nouveau ? C'est le nombre de points par enfant ?

M. FERNANDEZ, Direction : Tout à fait. C'est le nombre de points. La précision de 12 ans, je ne sais plus si elle existait déjà. On l'a précisé, peut-être. Par contre, c'est le nombre d'enfants. Jusqu'à

présent, c'était un critère unique, que la personne ait un, deux, trois enfants, c'était le même nombre de points.

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

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : J'ai bien noté que le 24 décembre sera férié cette année, Madame CASADO. C'est dit, ce sera dans le PV. On parlera du 15 août tout à l'heure, si vous voulez bien. Je voulais revenir sur le sujet, excusez-moi. À un moment donné, vous parlez éventuellement d'un roulement. Est-ce que vous envisagez de mettre en place des roulements ? Au bout de six mois, une personne qui se gare au Cristolien ira se garer à Esquirol et inversement. Ce n'est pas précisé quelque part ?

M. FERNANDEZ, Direction : Ce n'est pas une proposition de la Direction. Ça fait partie des choses qui ont été remontées par certains agents, assez peu d'ailleurs, mais on l'a noté puisqu'il y a eu quelques suggestions. On ne l'a pas retenue dans la mesure où ça contrevient complètement aux critères de priorité. Si on fait des roulements, il n'y a plus besoin de faire de critères de priorité.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : On peut faire des roulements pour des personnes qui auraient des critères proches et qui, de peu, perdent le Cristolien.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Il faut qu'on double les effectifs sur la gestion des parkings, Monsieur GIAMBIAGGI. Ce n'est pas prévu. Nous souhaitons conserver cette organisation par critères de priorités parce que cela nous semble être la plus propice à sécuriser, notamment pour les personnes en situation de handicap ou des difficultés de déplacement. De même, cela nous semble répondre à des objectifs de conciliation vie personnelle, vie professionnelle, à des objectifs professionnels sur la facilité de rendre l'usage de la flotte automobile plus simple, etc. On n'a pas envisagé d'avoir une logique où tout le monde bénéficie du truc et que certains se retrouvent éloignés. Si cela devait être mis en place, ce ne serait pas par un système de roulement beaucoup trop consommateur de ressources, mais plutôt par un système de réservation individuelle des places. Cela a été écarté. Nous n'avons pas tout retenu. Monsieur FERNANDEZ l'a rappelé en introduction. Nous avons retenu les choses qui s'inscrivent dans la politique que nous souhaitons porter sur le parking et soutenues par un grand nombre de personnes. Il y a eu des choses plus anecdotiques proposées par une ou deux personnes.

Est-ce qu'on a fait le tour de vos questions sur ce sujet ? Je vous remercie. Merci, Florian.

M. FERNANDEZ, Direction : Merci à vous. Bon après-midi à tous.

Point 12 : Bilan action logement 2024/2025 - INFORMATION

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Il y a un point sur lequel doit intervenir Alice DUCHER, mais comme elle est en entretien de recrutement et que l'entretien n'est pas terminé, Madame HAMMOU, on inverse les deux points ? Pour le PV, nous passons au point bilan action logement 2024 et 2025 puisque l'an dernier, il n'y avait pas eu de bilan.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFTD : Les documents qui nous ont été transmis, il y a les noms et les prénoms des personnes.

Mme HAMMOU, CGT-FO : C'est une coquille. Il n'y a les noms que sur les pages qui ont été envoyées dernièrement concernant les personnes qui ont accédé à un logement. Normalement, dans le premier renvoi qu'elle avait fait, on ne pouvait pas ouvrir le fichier. Je ne sais pas pourquoi elle les a renvoyés. On avait anonymisé les demandes en cours.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Pour éviter toute difficulté la prochaine fois, on peut toujours intervertir, mais ne lui adressez que des choses prêtes à diffuser et pas plusieurs versions.

Mme HAMMOU, CGT-FO : C'est une coquille qui vient de ma part. Les personnes qui ont pu accéder à un logement, on a le nom mais pas les adresses. C'est malheureux tout de même.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci à votre niveau de ne pas diffuser ces informations. Je vous demanderai même de supprimer le fichier non anonymisé et on retransmettra le fichier anonymisé qui s'ouvre bien. Ça me semble préférable pour la suite et pour que chacun s'y retrouve dans ses archives.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Il s'agit d'une coquille. Dans toutes les extractions, que ce soit sur la liste des demandes en cours ou les prêts accessions, prêts travaux, tout est anonymisé, sauf malheureusement ces 11 personnes.

Je vais commencer par le bilan social 2024. Je vais faire une petite synthèse. La collecte est de 173 083 euros. La collecte, c'est ce que donne la CPAM à Action Logement. Il y a eu 21 services rendus pour un montant total de 330 340 euros répartis de la façon suivante :

- 12 familles logées pour un montant de 217 000 euros ;
- 3 aides à l'allocation pour un montant de 68 540 euros ;
- 2 aides accession et travaux pour un montant de 40 000 euros ;
- 4 accompagnements des salariés en difficulté pour un montant de 4 800 euros.

En 2024, il y avait 130 demandes de logement en cours.

Je passe au bilan social 2025. La collecte était de 169 008 euros. Il y a eu 23 services rendus pour un montant total de 363 941,12 euros répartis de la manière suivante :

- 11 familles logées pour un montant de 229 000 euros ;
- 5 aides à la location pour un montant de 67 083,12 euros ;
- 3 aides accession et travaux pour un montant total de 60 200 euros ;
- 4 accompagnements de salariés en difficulté pour un montant de 7 658 euros.

Il y a eu l'intégration du service médical en octobre 2025, 225 demandes en cours en 2025, dont 10 demandeurs de l'ex-DRSM.

C'est une synthèse. Je suis ouverte à toutes vos questions. Je vous avais déjà présenté la plateforme AL'in qui a débuté en 2020. J'ai fait une synthèse du bilan 2024-2025 avec tous les services que propose Action Logement. J'attends vos questions.

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

Mme PERRIOT-LE FUR, CFTD : Est-ce qu'il y a eu une amélioration dans les activités et dans vos possibilités de logement ? En termes de logement pour le moment, est-ce que c'est

plus facile aujourd'hui, en 2025, en 2024, en 2023, ou est-ce qu'on est toujours sur les mêmes difficultés avec cet organisme ?

Mme HAMMOU, CGT-FO : Pour être transparente, ce n'est pas plus facile aujourd'hui, malheureusement. Bien au contraire. À notre niveau, en tant qu'employeur, on peut prioriser des demandes par attribution de points bonus. On peut dire à la personne de se rapprocher de Madame KERDOUCI Hayet, la conseillère sociale au travail, pour qu'elle établisse un rapport social. Ce sont ces deux choses qui font que la demande peut être priorisée. Cela dépend des points, si la demande est ancienne, si la personne a moins de 30 ans, si la personne souhaite se rapprocher de son lieu de travail. Il y a plein de critères. Comme nous n'avons pas de visibilité sur la demande de numéro unique, puisque toutes les pièces justificatives sont mises sur le numéro unique, même en tant qu'employeur, on ne peut pas savoir le nombre de points. On a accès aux attributions, on se rend compte parfois que ce sont des personnes qui n'ont même pas bénéficié de points bonus de la part de l'entreprise. C'est peut-être une personne qui a des points parce qu'elle est logée dans un logement temporaire, qui avait une ancienneté de demande, mais on n'a pas de visibilité sur le numéro unique.

On a une réunion avec la référente entreprise mardi pour parler de certains points. Il est très compliqué, depuis cette plateforme AL'in, d'accéder à un logement social. La problématique, avant cette plateforme, on avait directement la personne qui proposait les logements. On lui donnait une liste et la personne veillait à proposer les logements. On a maintenant une référente entreprise, on est obligé de passer par elle et c'est elle qui fait le lien avec les personnes qui proposent les logements. Parfois, c'est très compliqué. Depuis qu'il y a l'assistante sociale, Madame KERDOUCI, elle a réussi à établir un lien avec Action Logement et ça aide parce que son rapport social aide. Avoir un rapport social sur la demande de numéro unique, ça aide. Elle est très investie dans le logement et elle aide même les gens à faire leur demande. Elle prend attache directement avec le service là-bas puisqu'elle a été présentée par notre référente entreprise. On a espoir que ça aille mieux, mais c'est la conjoncture actuelle. Ce n'est même pas lié à Action Logement. C'est comme ça.

La plateforme AL'in, ils ont des objectifs à atteindre. Ils doivent loger les DALO en priorité. C'est leur objectif premier, même si c'est du 1 %. Les personnes prioritaires sont les personnes qui ont une domiciliation, les personnes qui subissent des violences conjugales, les personnes qui sont dans les logements insalubres déclarés par un organisme. Ce ne sont pas des photos avec de la moisissure sur mes murs, il faut une entreprise d'hygiène certifiée. Ils appliquent des critères très stricts. Si le salarié dit « ça fait 30 fois que je postule, ça fait 30 fois que j'essuie des refus, je ne sais pas pourquoi », on a la possibilité de l'aider en lui attribuant ses points bonus. On le renvoie vers Madame KERDOUCI, elle peut établir un rapport social si celle nécessite et ça peut booster la demande, mais c'est compliqué.

Il faut que les gens soient ouverts à élargir leurs demandes parce qu'il y a des gens qui nous disent qu'ils sont dans l'urgence, mais ils veulent Créteil, Maison Alfort. Il faut qu'ils soient ouverts à élargir leurs demandes géographiquement. Le Val-de-Marne reste un département où les appartements sont devenus très, très chers. Il y a parfois des deux pièces à 800 euros, les gens ne comprennent pas parce que c'est du logement social, ils ont trois enfants et on ne leur propose que des deux pièces. On ne propose que des deux pièces parce que par rapport au salaire sur la demande de numéro unique, ils prennent toutes les ressources confondues, ils divisent par trois et ils estiment qu'ils ne peuvent mettre que 400 ou 500 euros dans un loyer. Il n'aura pas accès à un logement qui correspond à la typologie qu'il veut. C'est compliqué. On leur dit de mettre

le salaire sur 14 mois. Si vous touchez une prime d'activité, il faut la rajouter, rajouter les allocations. C'est ça qui fait qu'on lui proposera des logements plus grands. Mais les logements sociaux sont devenus de plus en plus chers.

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

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : J'ai vu sur les statistiques liées aux familles relogées qu'il y a trois types de logements sociaux, intermédiaires et temporaires. Pour moi, les logements sociaux, ce sont les familles logées de façon plutôt pérenne. Ils ont eu accès à un logement social. Par contre, quelle est la nuance entre le logement des familles logées en intermédiaire ou en temporaire ?

Mme HAMMOU, CGT-FO : Un logement intermédiaire, c'est un couple ou une personne qui ne peut pas accéder au logement social parce qu'elle a trop de revenus et elle ne peut pas accéder au parc privé parce qu'elle n'a pas assez de revenus. C'est le logement qui se situe entre le social et le privé. Pour accéder à un logement social, il y a des plafonds à ne pas dépasser. Elle dépasse de peu ces plafonds pour accéder au logement social, mais elle n'a pas les moyens de se loger dans le privé. Ça s'appelle le logement intermédiaire. Les logements temporaires, ce sont des personnes qui sont logées dans des foyers Adoma, des structures. Ce sont des personnes qui sont dans des situations d'urgence. Un exemple, une personne qui subit des violences conjugales, mariée civilement et qui habite encore avec son conjoint, elle ne peut pas accéder à un logement social tant qu'elle n'a pas d'ordonnance de non-conciliation ou de jugement de divorce. Pour prioriser ces personnes qui ont besoin d'être relogées en urgence, il y a cette solution du logement temporaire puisqu'elle ne peut pas accéder tout de suite à un logement. Ce n'est pas pérenne. Le fait d'être dans un logement temporaire facilite pour avoir un logement social puisque ce sont des logements où il y a des roulements. Ensuite, ils sont prioritaires pour être logés dans le social. Ce sont des logements avec des faibles loyers tout équipés. Il y a parfois des petits appartements, parfois des chambres. Ce sont les solutions d'urgence.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Merci, Nadia. J'avais compris les logements des parcs sociaux et le logement temporaire, parce que j'ai vécu en logement temporaire. C'est la nuance intermédiaire entre les logements intermédiaires et temporaires. Tu m'as donné la réponse. Merci beaucoup.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Monsieur ROUCHAUD.

M. ROUCHAUD, CFTC : En 2025, 11 familles ont été logées. Sur 225 demandes, cela ne fait pas beaucoup, à peine 5 % des demandes ont été satisfaites. En 2025, cela n'a pas été possible d'obtenir des logements par le parc d'autres entreprises, des grandes entreprises, Air France, EDF. On n'a pas pu prendre sur leur parc ou cela a déjà été le cas ?

Mme HAMMOU, CGT-FO : Pour 2025, il y a eu une collecte de 169 008 euros et 23 services rendus pour un montant de 363 000 euros. Il y a un delta entre la collecte qu'Action Logement a perçue de la CPAM et le montant qu'ils ont alloué pour leurs salariés. Déjà, ils piochent dans les collectes des autres entreprises. La difficulté, le logement social à la CPAM, avec nos salaires, on n'a pas accès aux mêmes logements qu'aurait Air France. Oui, ils piochent dans les autres collectes. Quand on regarde la collecte que donnent la CPAM et les services rendus par Action Logement, il y a 200 000 euros de différence. En 2025, la CPAM a donné 169 000,08 euros et ils ont versé 363 941,12 euros. 11 familles logées représentent 229 000 euros. Ça représente plus que la collecte de la CPAM. La problématique, on a des salaires malheureusement bas et le logement social augmente. Il y a même des personnes qui se

résignent à ne plus loger dans le Val-de-Marne parce que c'est un département assez cher. Les gens se tournent vers le 91 ou vers le 77.

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

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Je voulais savoir si en 2024 et 2025, vous avez eu des demandes de relogement pour insalubrité. Dans les logements, ils nous montrent pas mal de soucis de maintien en état. Chez nous, on a eu des gens qui vivaient dans des conditions particulièrement délicates.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Je ne pourrais pas te dire l'année précisément. On a eu une personne qui vivait dans sa voiture. Elle travaillait à la plateforme de service et elle a été relogée. Des moisissures, non. On a eu des personnes qui avaient des punaises de lit.

On a des personnes qui ont des situations très compliquées. Je le redis, le fait qu'on est l'assistante sociale, ça aide beaucoup. C'est compliqué pour un salarié de raconter sa vie à son collègue même si on est tenu par le secret professionnel. Elle peut se livrer à l'assistante sociale et avec le rapport social, elle peut aider à booster la demande. C'est un plus pour les salariés, et les salariés se dirigent de plus en plus vers elles.

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

Point 13 : Bilan des stages de janvier à mars 2026 - INFORMATION

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Alice n'étant toujours pas là, je vous propose de passer au bilan des stages sur la période de janvier à mars. Est-ce que vous aviez des questions sur ce bilan des stages ? Non.

Point 14 : Suivi mensuel d'activité des pôles - INFORMATION

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de passer au point qui concerne le suivi mensuel d'activité de pôles. Est-ce que vous avez des questions sur le suivi d'activité ? Aucune.

Sébastien, tu n'as pas de commentaires sur l'activité ?

M. ARNAUD, Direction : J'étais en train de rechercher les résultats, le seul point extrêmement positif à signaler, je crois qu'on en avait déjà parlé lors de la dernière AP, c'est le plan de résorption des soldes mis en place au cours du mois de mars au sein du PRP sur la partie PEAT, un domaine sur lequel on était extrêmement en difficulté depuis le début de l'année avec beaucoup de remontées du front office, accueil ou PFS. Un plan a été mis en place avec des heures supplémentaires, mais pas que, avec le renfort de certains managers qui avaient la compétence côté PEAS et le manager des PEAT. Cela a permis de diminuer drastiquement les

soldes sur un mois. Cela a été appuyé par la CPAM de l'Artois qui a monté un plateau phare IJAT qui démarrait fin mars, début avril. On a été parmi les premières caisses aidées. Ça s'est traduit par une réduction assez significative des soldes.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Belle opération. Bravo aux équipes qui se sont fortement mobilisées, autant le managérial que les agents, pour ce plan d'action.

Point 11 : Observations de l'inspection du travail suite à la visite de l'espace d'accueil de Créteil Mont-Mesly - INFORMATION

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de revenir sur le point observation d'inspection du travail à la suite de la visite de l'espace d'accueil de Créteil Mont-Mesly. Vous aviez souhaité, au dernier CSE, qu'on vous transmette les éléments relevés par l'inspection du travail. La note qui vous a été transmise apporte des éléments au-delà de la liste de ces observations, des éléments de constat ou des compléments d'information liés à ces thématiques. Je le rappelle, Alice DUCHER l'avait évoqué la dernière fois, les recommandations de l'inspection du travail ne se font pas dans un cadre d'un contradictoire, c'est directement transmis à l'issue des échanges sur place avec le personnel. Ils n'ont pas, au moment de cette visite et de la transcription de ces recommandations, la vision exhaustive ou complète de ce qui peut être déjà existant dans l'organisme et qui peut être méconnu ou pas connu des acteurs locaux, etc. Dans ce cadre, c'est important de porter à la connaissance les différentes actions d'ores et déjà mises en place ou envisagées prochainement. Ça n'a pas le même poids, mais les deux sont intéressantes et permettent d'éclairer et de relativiser les éléments de constat chauds qui peuvent avoir été faits sur un site et à un moment bien particulier.

Avez-vous des questions complémentaires ou des remarques ? Madame DOUIS-MAXI.

Mme DOUIS-MAXI, CFTC : Je voudrais revenir sur les nuisances sonores avec les casques anti-bruit. Ils avaient été testés par les équipes de Mont-Mesly, mais ce n'est pas compatible avec Avaya. Ils ont dû reprendre les anciens casques. C'est pour cela que les casques ne conviennent pas.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Ça veut dire quoi, ils ne sont pas compatibles avec Avaya ? C'est la première fois que j'entends que des casques ne sont pas compatibles avec Avaya.

Mme DOUIS-MAXI, CFTC : C'était avec le téléphone. Comme ils sont passés sur Avaya, ce n'est plus compatible.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Les casques ne sont pas branchés sur l'ordinateur ?

Mme DOUIS-MAXI, CFTC : Je ne sais pas. C'est ce qui a été rapporté par les agents de l'accueil.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : J'avais fait remonter une anomalie en ce sens dans les questions CTR. Fin d'année dernière, au passage de la migration Windows 11. Effectivement, Avaya, au niveau de l'application, sautait. On ne pouvait pas appeler les gens et quand on les appelait, ça grésillait, les personnes nous entendaient. Suite de la CTR, il y a eu

une régularisation parce qu'il fallait plus de puissance de mémoire, d'octets sur les portables. Ça a été augmenté, etc. Apparemment, cette solution n'a pas lié à ce problème. Je ne pense pas que ce qu'expliquait Delphine était en lien direct. Je ne pense pas.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On va vérifier parce que c'est la première fois qu'on a cette remontée-là. On n'a pas eu de remontée directe des équipes d'accueil disant que les casques sont à changer. On va s'assurer s'il y a un problème technique ou un problème d'usage où il faudrait expliquer. On maintient que ça avait été acheté dans cet objectif, de limiter les nuisances pour les personnes, de bien entendre et de capter au niveau du micro directement parce qu'il y a un système de filtration des bruits de fond dans le micro. La même chose que sur la PFS, c'est pour nous un moyen de maîtrise intéressant et opportun pour ce type d'activité. Encore faut-il que ça fonctionne.

Est-ce qu'il y a d'autres questions ou remarques ? Monsieur GIAMBIAGGI.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Ce document, c'est le document que vous souhaitez partager avec les élus quant aux observations que vous formulez. Quand j'ai vu Observation de l'inspection du travail à la suite de la visite de l'espace d'accueil de Créteil Mont-Mesly, je me suis dit pourquoi ils nous envoient encore le document et quand je l'ai ouvert, j'ai compris. Vous avez fait un courrier ou vous allez faire un courrier à l'inspection du travail ? Elle vous mettait en demeure d'un certain nombre de choses et elle vous demandait d'apporter des preuves, que vous fassiez telle ou telle chose, etc. Là-dedans, il y a une partie des éléments qui va faire l'objet de la réponse à l'inspectrice du travail. Est-ce que vous avez déjà envoyé ce courrier ? Ça en est où ?

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

Mme PERRIOT-LE FUR, CFTD : On reviendra au fil de l'eau sur tout cela ? Vous évoquez quelques petites pistes, etc. Dans ce dossier, quand vous mettez, par exemple, difficultés liées au système d'information et au sentiment de surcharge organisationnel, le DUERP actualisé a été diffusé avec la charge de travail renforcée ou déportée, stress ressenti, etc. Les réponses sont dans le DUERP, il faut qu'on aille chercher dans le DUERP ce que vous avez mis en place comme solution ? OK. Le problème, c'est qu'on a un document officiel, officialisé, ça pose question quand même.

Sur le sentiment de menace disciplinaire des nouveaux embauchés, on ne comprend pas ce qui est fait. Est-ce que je suis reçu immédiatement par le responsable qui m'explique comment ça fonctionne, avec un rappel des règles par la même occasion, etc. ? Est-ce que c'est fait ? Je ne sais pas. Est-ce qu'il y a des notes de service au fur et à mesure ? Est-ce qu'il y a des mails sur l'appropriation des règles spécifiquement dans ce service-là ? Je ne vous parle pas des règles en disant que le règlement intérieur a été mis à jour, etc. Est-ce que dans le service, les règles sont rappelées de façon claire lorsqu'il y a un premier incident ?

Vous dites : « À chaque manquement de discipline factuellement constaté par la hiérarchie », c'est classique, c'est habituel. Ce n'est pas spécifiquement lié à la visite de l'espace d'accueil. Il n'y a pas de particularité, il n'y a pas de spécificité des réponses en fonction de ce que l'inspectrice vous a dit. Pour moi, on est dans le classique, dans l'habituel, dans le général. On n'est pas dans la spécificité. C'est ça qui me pose souci par rapport à ce document. J'ai l'impression qu'on est dans le général. On rappelle, comme on rappelle au contentieux, à la PFS, comme partout.

Pour les salariés de l'accueil, sur la gestion d'un public difficile, on a toutes les formations améliorer l'accueil physique, gérer les situations délicates, incivilité, gestion des entretiens. Compte tenu de cette difficulté, la gestion d'un public difficile, on n'arrive toujours pas à savoir ce que c'est. Est-ce qu'il y a des formations spécifiques sur la législation, sur l'articulation des processus tels qu'on les connaît ? C'est plus facile d'expliquer à quelqu'un quand on connaît tous les processus de la caisse et c'est certainement plus difficile quand on les connaît beaucoup moins, l'utilisation des outils, des nouveaux outils.

J'ai l'impression de lire un truc basique. Je ne vois rien sur cette activité spécifiquement. On va revoir le DUERP, évidemment. Quand on nous dit « une présentation du guide de prévention et gestion des incivilités sera organisé annuellement auprès des équipes d'accueil ». C'est à la fin de l'année ? C'est au prochain séminaire ? On est sur un truc particulier puisqu'on voit qu'il y a des alertes, il y a des personnels qui alertent. Votre réunion, vous allez la prévoir assez vite ou pas ? C'est à la fin de l'année ?

Sur les conditions de travail des agents employés par un prestataire extérieur, j'ai du mal à comprendre. Vous dites qu'il y a une assise au niveau de la borne d'accueil. Apparemment, les personnes peuvent s'asseoir. La personne peut se reposer cinq minutes. C'est ce qu'on avait mis en œuvre à l'époque quand le SAPA est sorti. Pourtant, ça ne va toujours pas. Visiblement, ça ne va pas puisqu'il y a des agents qui disent que la station debout prolongée les affecte. C'est ça que je ne comprends pas. Il y a des gens qui se plaignent, pour autant, on nous redit ce qu'on nous dit habituellement. Il y a un tabouret, ils peuvent s'y mettre. Visiblement, ils ne s'y mettent pas puisqu'ils se plaignent à l'inspecteur.

Les ateliers sur les TMS, on met que les salariés de l'accueil physique bénéficient de ces ateliers le 4 mars 2026. C'est un atelier global quand ils sont tous en réunion. Il y a des salariés qui n'étaient pas là ce jour-là parce qu'ils étaient en maladie, en vacances, ailleurs. Au niveau du télé-conseil, l'ergonome du service santé au travail, on parle des actions, mais, il y a des soucis. En 2024 et 2025, on a eu combien de demandes dans le service pour des gens qui se plaignent parce qu'ils sont malades dans ce service particulier ? Est-ce qu'on est en capacité de savoir s'il y a une réelle différence entre ce service particulier et un service lambda de la caisse ? La station debout détériore la santé de toute façon.

On parle de référents TMS. On n'a pas de bilan des sollicitations qu'elles peuvent avoir, on ne sait pas.

« Sur les aménagements des postes de travail qui peuvent être sollicités par le médecin du travail, les souris ergonomiques, etc., peuvent être directement remis à l'agent en sortie de la visite médical par le service de santé au travail ». On a des chiffres sur ça. On sait combien de personnes arrivent et dès qu'ils sortent de la visite, ils repartent avec leur petit cale-pied.

Sur les casques, je ne comprends plus rien au casque. On nous dit que tout va bien et notre camarade CFTC dit que les casques ne fonctionnent pas. L'inspectrice a peut-être raison de mettre que ça ne va pas si les casques utilisés ne fonctionnent pas et si, de votre côté, vous êtes persuadé que ça fonctionne. À un moment donné, il y a quelque chose qui ne s'est pas fait.

Sur le suivi médical des salariés de l'agence, c'est peut-être plus embêtant à suivre, avez-vous demandé à la médecine du travail de faire un suivi spécifique pour ces personnes, à chaque fois qu'ils viennent, pour chaque motif ? Combien de visites hors du cadre légal des cinq ans ? Est-ce que vous avez un suivi ? Est-ce que vous le ferez ou est-ce que vous allez le mettre en œuvre ? Merci.

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

Mme DUCHER, Direction : Première question sur les questions formelles, est-ce qu'on a répondu où on en est des échanges avec l'inspection du travail ? On a répondu à l'inspection du travail précisément ce qu'on vous a montré là. Le contenu qu'on a partagé avec l'inspectrice du travail est exactement celui-ci puisque c'est l'état de notre analyse de la situation et des actions qu'on a engagées, réalisées, planifiées et envisagées. Parfois, dans un certain nombre de cas, c'est une question qui est posée. Ce n'est pas forcément une demande d'action immédiate, comme c'est le cas pour le suivi médical des salariés. Pour vous répondre, oui, on a bien répondu à l'inspection du travail, précisément dans les termes qu'on a mis dans cette note.

Si on a donné tous ces éléments d'informations, vous pouvez avoir l'impression de réponses généralistes, de choses que vous connaissez. C'est logique. Madame l'inspectrice du travail est allée dans l'agence, elle n'a eu aucun contact avec la Direction et les RH. Elle arrive ex nihilo. Elle fait des constats, elle discute avec des salariés, elle en tire des conclusions. Il y a peut-être des choses qui sont le reflet d'une ou deux personnes, ou des appréciations individuelles. Elle n'a pas les éléments globaux. Pour illustrer, si je prends la question des formations à la gestion des incivilités, nous avons un principe global de formation régulière des équipes d'accueil à la gestion des incivilités. Pour autant, c'est bien possible qu'il y ait une prise de poste récente, soit le jour où on a fait la dernière formation, la personne était en congé ou en maternité. Il peut y avoir un trou dans la raquette. Il suffit que Madame l'inspectrice du travail soit tombée sur cette personne-là et elle dira, à juste titre, « il y a un souci, il n'y a pas de formation sur la gestion des incivilités et des situations difficiles ».

Vous qui connaissez nos dispositifs, je veux bien croire que la note et la présentation vous semblent lourdes et généralistes, mais on s'adresse à quelqu'un qui ne connaît pas notre organisation du tout, qui ne connaît rien de ce qu'on a pu mettre en place, de nos différents plans d'action, de notre organisation, de nos CSSCT, de ce qu'on peut y voir, de notre DUERP, etc. C'est pour cela que le ton général vous semble peut-être lourd, on rabâche des trucs que vous connaissez déjà, mais c'est la reproduction de ce que l'on a donné à l'inspectrice du travail.

Vous avez posé la question : « Est-ce qu'on reviendra dessus ? ». Les risques qui ont été identifiés, on les a intégrés dans le DUERP. Vous disiez « c'est le DUERP », Madame PERRIOT-LE FUR. Oui, c'est le DUERP, on les a intégrés dans le DUERP. Mélanie RODRIGUEZ, pour ne pas la citer, c'est le cœur de sa mission de suivre la mise en œuvre des moyens de maîtrise qui sont dans le DUERP et l'actualisation du DUERP. C'est une fois par an ou à chaque évolution, comme on l'avait fait pour la Direction médicale ou choses qui le nécessitent. On ne reviendra pas dessus. On ne va pas parler du courrier de l'inspection du travail tous les mois. Ce sont des observations, on en a tenu compte, on a donné les éléments d'éclairage et d'explication, et après, ce qui constituait des risques à suivre dans le temps, on les a intégrés dans notre DUERP.

Mme RODRIGUES-MARTINS CFDT : Certes, vous expliquez à l'inspectrice du travail que cela a bien été formalisé et intégré dans le DUERP, mais elle pourrait très bien vous répondre qu'il faut lui lister tout cela ou lui donner une copie du DUERP.

Mme DUCHER, Direction : On l'a donné, bien sûr.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Vous lui avez annexé le DUERP, on est d'accord.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Elle est censée recevoir les ordres du jour et en théorie, elle a les documents.

Mme DUCHER, Direction : C'est le cas.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Vous nous confirmez que, systématiquement, vous transmettez les ordres du jour à l'inspection du travail et à la CRAMIF ?

Mme DUCHER, Direction : Oui, je vous le confirme. Dans le cadre de la réponse, on lui a joint le DUERP qu'on avait mis à jour suite au CSE du mois dernier parce que c'était en lien direct en l'occurrence. Elle est destinataire de tout déjà. Sur le DUERP, sur la modalité de suivi des différents risques qu'elle a pu observer, c'est de la modalité de suivi, c'est bien le DUERP.

Ensuite, sur les menaces disciplinaires, est-ce qu'il y a des particularités dans cet espace d'accueil ? C'est toujours difficile à exploiter. On n'avait pas eu de remontée de difficultés dans cette agence d'accueil, ni par le médecin du travail, ni par le psychologue du travail, ni par les agents, oserais-je dire, ni par vous-même. Manifestement, elle a eu un échange avec quelqu'un qui a eu ce ressenti. On n'a pas identifié de spécificité dans cette agence d'accueil et c'est la raison pour laquelle c'est une réponse classique parce qu'on se dit, peut-être à tort, ce qui a pu être ressenti dans cette agence d'accueil a pu être ressenti dans n'importe quel service de la caisse. Il n'y a pas de particularité sur ce sujet-là. C'est la raison pour laquelle on est sur une réponse générale parce qu'on s'imagine que la situation peut se produire ailleurs. La position de la Direction sur ce sujet est la même, quelles que soient les agences d'accueil. On n'est pas là pour menacer ou intimider, on est là pour rappeler les règles, pour que les gens ne se mettent pas en situation de procédure disciplinaire, pour leur permettre de se ressaisir avant d'en arriver à la procédure disciplinaire. C'est vrai pour l'agence d'accueil de Mont-Mesly et c'est vrai pour tous les secteurs.

Sur la gestion d'un public difficile, les formations, ça fait partie du parcours de formation initiale des agents d'accueil. Les dates confirmeront que nous n'avions pas pu anticiper la visite de l'inspectrice du travail, il se trouve que nous avons inscrit, dans le plan de développement des compétences 2026, une grosse action de repassage de l'ensemble des personnels de l'accueil sur la gestion des incivilités et des situations difficiles. Malgré tout, il faut recycler régulièrement. Il ne suffit pas de le faire quand on a 22 ans et être agent d'accueil pendant 30 ans. Il faut le refaire régulièrement. Ça va nous permettre, cette année 2026, de rappeler l'ensemble des principes pour gérer telle ou telle situation pour l'ensemble des salariés.

Quand on planifiera la réunion ? Assez vite ou pas, je ne sais pas, ça dépend. Il faut que Mélanie réactualise ce guide parce qu'il date de 2020. Il faut que ça rentre dans les ordres du jour de l'accueil. En tout cas, on le fera annuellement. Encore une fois, ce n'est pas un moyen unique, cette présentation en réunion. Des moyens d'accompagnement et de protection des salariés face aux situations d'invisibilité, il y en a beaucoup. Même dans nos pistes de recherche, il y en a d'autres puisque Mélanie travaille en ce moment au déploiement de l'outil HELP qui vise, comme son nom l'indique, à obtenir de l'aide et que cela ne soit pas la police, puisqu'il y a le bip police, les vigiles. Il ne faut pas prendre le sujet isolément sous un angle. Notre objectif est de mettre en place plein de choses complémentaires pour améliorer la situation.

Par contre, un point d'attention n'a pas été soulevé par l'inspectrice du travail, mais par des élus lors de la dernière CSSCT, c'était l'accompagnement post-incident. On a des éléments de prévention, des éléments d'accompagnement, le bip police, les vigiles, le manager, le rapport d'incident, les formations. Par contre, le truc s'arrête là, il y a le rapport d'incident, la personne

nous demande d'envoyer un courrier. La plupart du temps, elle ne demande pas d'être dispensée d'accueil ou d'aller voir le médecin du travail. Néanmoins, ça peut être un truc secouant et on n'a rien sur l'après-incident. On a quelque chose à couvrir, instituer peut-être un entretien de débrief ou quelque chose. C'est un angle mort mis au jour dans le cadre de cette CSSCT et il faut qu'on travaille dessus.

Sur l'histoire de l'assise, je le reconnais, Madame PERRIOT-LE FUR, moi-même, je n'avais pas trop compris parce que je me disais je ne comprends pas, on a mis une assise, en novembre. La demande de l'inspectrice du travail, c'est qu'il y a deux agents, donc il faut deux assises. Cela ne concerne pas les agents d'accueil, ça concerne les hôtes Penelope. On en a mis une de notre propre initiative. L'inspection du travail nous a dit il en faut deux, donc on en a mis deux. Au départ, je n'avais pas trop compris, c'était le sujet.

Concernant la station debout, on n'a pas de sujet spécifiquement dans ce service-là. Comme vous le savez, je rencontre le médecin du travail tous les mois. Je n'ai pas de remontée spécifique sur l'accueil de Mont-Mesly sur la question de la station debout. À titre individuel, pour des personnes qui ont des problèmes de santé spécifiques, il peut y avoir des aménagements de postes par rapport à la question de la station debout. Il y en a, il y en a deux, en l'état actuel des choses, qui ne sont pas sur Mont-Mesly, mais il y en a deux. Il y a deux agents d'accueil qui ont un aménagement de leur poste par rapport à la question de la station debout. Les aménagements sont différents en fonction des personnes parce qu'elles n'ont pas la même situation de santé. C'est logique. En tout cas, il n'y a pas de spécificité.

Ensuite, est-ce qu'on sait combien de personnes arrivent et ressortent avec un cale-pied ? Non, je ne saurais pas vous dire. Je serai en mesure de vous dire combien j'en commande, parce qu'à chaque fois qu'on me demande d'en commander, en toute logique, ça veut dire que ceux qui étaient là sont partis. Globalement, tout individu qui vient à la médecine du travail pour une visite périodique, une visite à la demande et qui exprime le besoin d'une souris ergonomique, d'un repose-pied, le repose-poignet, peut repartir avec. L'équipe du service santé au travail, quand elle suit les stocks et quand les stocks commencent à s'amenuiser, on me renvoie un devis pour commander et pour qu'on ne soit pas en rupture de stocks. Je ne saurais pas vous dire combien. En tout cas, 100 % des demandes sont satisfaites.

Sur les casques, je ne peux pas vous dire. Madame DOUIS-MAXI nous a fait douter au début du point. On croyait que c'était bon, on va vérifier. Malheureusement, je ne peux pas vous en dire plus.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Par contre, ça ne m'explique pas pourquoi ce sujet remonte par l'inspection du travail et pas par les agents. Si vous voulez que je vous parle franchement, on n'a pas besoin d'avoir l'inspection du travail pour nous dire les casques qu'on avait demandés ne marchent plus. Ça reste un point de surprise pour moi.

Mme DUCHER, Direction : C'est comme les fauteuils. Je ne veux pas revenir sur l'histoire des fauteuils, mais c'est comme les fauteuils. Les 24 fauteuils et les 8 casques, ça commence à faire beaucoup.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Les 24 fauteuils qui sont tous cassés, alors qu'ils sont tous relativement récents, me laissent pantoise. Heureusement, nous n'avons pas les mêmes ratios de casques de mobilier ailleurs. C'est inexplicable. On n'est que sur du matériel récent partout. Le site de Mont-Mesly, on a tout réaménagé il y a deux ans. Il n'y a plus aucun fauteuil qui fonctionne. Ça m'interpelle, mais j'en resterai là.

Mme DUCHER, Direction : La dernière question, est-ce qu'on a demandé à la médecine du travail un suivi particulier sur ces emplois ? Non. Il y a des emplois qui font l'objet d'un suivi renforcé. Les emplois d'accueil n'en font pas partie. Comme je vous le disais, quand il y a un souci généralisé, on en parle avec le médecin du travail tous les mois. Ça arrive dans certains secteurs où plusieurs personnes se plaignent de ci ou de ça. Ça n'a pas été le cas sur l'agence de Mont-Mesly.

Voilà ce que je pouvais vous dire sur le sujet. On a mis un certain nombre d'annexes, par exemple l'extrait du plan de développement des compétences, le DUERP. On a dû mettre les caractéristiques du casque qu'on a acheté. On a mis un certain nombre d'annexes pour la rassurer sur le fait qu'on avait fait un certain nombre de trucs, qu'on avait fait ce à quoi on s'était engagé.

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

Point 15 : Informations des Président et Secrétaire

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Il nous reste qu'à passer aux informations Président et Secrétaire, et des informations RH. Il y a trois informations d'ordre RH dans les informations Président.

Mme DUCHER, Direction : Pour information, on va mettre en œuvre, sur la paie d'avril, la nouvelle garantie de rémunération conventionnelle. C'est la garantie des personnes qui n'ont pas été attributaires d'une mesure salariale pendant un cycle de cinq années civiles consécutives. En l'occurrence, en 2026, on va payer la garantie qui porte de 2021 à 2025. Cela concerne 19 salariés et ce sera sur la paie d'avril.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Est-ce que vous pouvez expliquer ce que vous entendez par rappel de 2021 à 2025 ? Ça veut dire quoi le rappel ? Pour moi, c'était une période, mais si vous payez pendant cinq ans, très bien.

Mme DUCHER, Direction : Ce n'est pas ça. Pour ne pas faire de bêtises, on s'est bien renseignés auprès de l'Ucanss. Ce n'est pas un rattrapage à l'image du rattrapage maternité ou du rattrapage des salariés titulaires d'un mandat. Dans les rattrapages maternité et rattrapage syndical, on fait une comparaison avec la cohorte des salariés qui appartiennent au même groupe, selon des règles qui sont sur le même niveau d'emploi, avec la même ancienneté. Là, ce n'est pas un rattrapage. On va calculer la moyenne de ce que ce groupe a perçu et on va donner cette moyenne aux salariés, c'est le principe du rattrapage. Ici, on n'est pas là-dedans. Ici, on est dans une mesure de garantie. La garantie est que vous soyez attributaires au moins au bout de cinq ans, c'est-à-dire la sixième année, de 5 points, que vous ayez eu au moins 5 points. C'est au moins 5 points pour les personnes qui n'ont pas la mesure d'ancienneté et c'est 4 points pour les personnes qui ont encore la mesure d'ancienneté. Ces 5 points qui ne sont pas rétroactifs sur les cinq années, ces 5 points s'appliquent rétroactivement au 1^{er} janvier 26 au titre de l'absence d'attribution de mesures individuelles non automatiques entre 2021 et 2025. Le nombre de points peut être inférieur à quatre ou à cinq s'il y a eu un rattrapage maternité ou syndical sur cette période. La disposition de l'accord, c'est une garantie de 5 points. Si vous en avez déjà eu deux, on vous en donne trois. Si vous en avez déjà eu quatre, on vous en donne

un. C'est une garantie, ce n'est pas un rattrapage, ce n'est pas une moyenne, ce n'est pas la comparaison avec une cohorte. C'est un minimum.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Vous dites la sixième année, mais après, vous dites ceux qui n'ont pas eu de 2021 à 2025, ça ne fait pas six ans ?

Mme DUCHER, Direction : En 2026, on est la sixième année. C'est après le cycle de cinq ans.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On attribue la sixième année quand on n'a pas eu pendant les cinq ans.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Ça se passe comment si la personne a un pas de compétences en octobre ?

Mme DUCHER, Direction : C'est indépendant. Elle peut parfaitement avoir un pas de compétences en octobre.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Elle a 5 points si elle n'a pas eu 5 points entre 2021 et 2025. Par contre, elle peut tout à fait avoir ses 5 points en début d'année et avoir un pas de compétences dans le cadre d'une mesure individuelle.

Mme DUCHER, Direction : C'est la raison pour laquelle on a choisi des dates de paiement différentes parce qu'on peut très bien avoir les deux. On peut avoir 5 points rétroactifs au 1^{er} janvier 26 au titre de la garantie, puis 8 ou 13 points selon la catégorie, rétroactifs au 1^{er} janvier 26, mais au titre de la politique salariale mesure individuelle non automatique de 2026.

Mme HAMMOU, CGT-FO : J'ai une question. Est-ce que la hiérarchie est informée ? Elles risquent de se dire les personnes viennent d'avoir des pas, on ne les met pas sur la liste en octobre.

Mme DUCHER, Direction : Ça n'a rien à voir et on les informera.

Mme HAMMOU, CGT-FO : La problématique est que le responsable peut se dire il vient d'avoir des pas, je ne le mets pas.

Mme DUCHER, Direction : Je suis sûre que je vais passer le message et ce dont je suis sûre, au niveau RH et budget, on a des points de contrôle. Quand on fait des politiques de rémunération, on a plein de points de contrôle, notamment les grands équilibres, temps plein, temps partiel, hommes, femmes, cadres, employés, etc. Ça fait partie des points de contrôle que l'on va mettre en place à partir de 2026.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Le fait que c'est un quota de points différent, il n'y aura pas de confusion possible. Ce n'est pas une personne qui a bénéficié d'un pas, elle a bénéficié de 4 ou 5 points. Ce sera bien identifié. Vous avez raison, pour l'alerte, c'est quelque chose qu'il faudra gérer par le biais de la communication manager.

Mme DUCHER, Direction : Ensuite, rachat RTT. On va lancer, demain, un message de recueil des souhaits de rachat de RTT pour l'année. Il n'y aura qu'une seule campagne. Ce n'est pas un sondage, c'est la campagne de demande. On ne va le faire qu'une fois cette année. Si on fait une deuxième campagne en fin d'année, on n'arrive pas à piloter suffisamment le budget. On a besoin d'avoir la visibilité suffisamment tôt sur l'enveloppe budgétaire à allouer au rachat de RTT. On a essayé de le faire clair. L'idée générale, c'est l'unique canal de demande. Quand

on fait la demande, c'est fermé définitif. Si je demande cinq, c'est cinq. Je ne peux pas revenir dans trois mois et dire j'aimerais bien sept. C'est ferme et définitif, sous réserve des droits acquis. On ne peut pas garantir aujourd'hui qu'on ira jusqu'à 15, cela dépendra du nombre de demandes. L'objet de faire cette demande tôt est de savoir si on a la capacité budgétaire de répondre à l'ensemble des demandes dans le volume qui sera formulé.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Et de les traiter en équité puisque tout le monde fait la demande au même moment, alors que les campagnes répétitives créent un droit à ceux qui ont demandé au début. Par contre, ceux qui arrivent à la fin, il n'y aura peut-être plus les sous. On traite tout le monde pareil.

Mme DUCHER, Direction : Il n'y a pas forcément les sous et ça pose des problèmes d'organisation de service parce que les gens gardent leur RTT jusqu'à la fin de l'année en vue de les faire racheter. Et si on ne peut pas les racheter, tout le monde pose ses RTT au mois de décembre, il n'y a plus personne. C'est aussi un problème de continuité de service. C'est pour des raisons de budgétaires et des raisons de continuité de service qu'on a souhaité faire une seule campagne cette année. On paiera en fin d'année. Par définition, ce n'est pas acquis.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Au 31 décembre, on n'aura pas acquis la dernière campagne.

Mme DUCHER, Direction : Je sais, mais c'est moins risqué. Sur décembre, c'est bon. Peut-être novembre ou décembre, mais pas avant pour se rapprocher de la date d'acquisition et pour rester dans la période de clôture annuelle. Novembre, ce serait bien.

Mme HAMMOU, CGT-FO : On fait la demande de RTT, par exemple, 15 RTT. On n'est pas sûr d'avoir les 15 RTT, cela dépend des demandes collectives, mais est-ce qu'on est avisé assez rapidement ? Si on le sait qu'au mois de novembre, c'est compliqué.

Mme DUCHER, Direction : On va faire nos arbitrages budgétaires en juin.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Le contexte, vous l'aurez compris, notre trajectoire budgétaire est déterminée par notre trajectoire ETPMA. Dans le cadre du CPG, les années 2026-2027, ce sont des années où on a des restitutions de postes, donc le budget personnel qui nous est donné diminue en dû proportion. C'est un contexte global et identique dans toutes les caisses. Pour autant, cela veut dire qu'il faut avoir un pilotage plus fin, des aspects charges de personnel. Ce sont des arbitrages. Le recours au CDD, aux heures sup, au rachat RTT, payer les personnes qu'on recrute, les ruptures conventionnelles, c'est le même budget. Certaines caisses ont fait le choix de dire que cette année, je priorise par exemple des enveloppes de CDD supplémentaires et je n'offre le rachat de RTT que dans la limite de six jours par salarié maximum. Certaines caisses en Île-de-France ont fait ce choix de réduire. Pour l'instant, on n'a pas encore tranché ce point. On souhaite d'abord avoir le recueil des personnes. Ce qu'on impose de plus par rapport aux autres années, c'est que ce recueil soit plus tôt dans l'année et ferme et définitif, parce que c'était source d'incertitude pour les raisons rappelées par Alice.

Si on peut faire face dans nos projections budgétaires et répondre à l'ensemble des demandes, on le fera. En revanche, chaque année, c'est en augmentation, si on a une augmentation du volume par personne et du nombre de personnes, il est possible qu'on ne le fasse pas, qu'on ne puisse pas répondre à l'ensemble des demandes et qu'on décide de positionner un maximum. Ce sont des éléments d'arbitrage qu'on va prendre d'où ce recensement lancé avant l'été. Ce sont des éléments d'arbitrage et de projection qu'on va rendre avant l'été, dans le but de

sécuriser la bonne exécution de cette enveloppe sur cette année. Les personnes seront informées, vous aussi, si jamais on décide de plafonner ces éléments et qu'on rend disponibles tant de jours pour qu'ils puissent les positionner. Si on est amené à plafonner, les personnes savent qu'ils peuvent poser ces RTT dès qu'ils sont acquis. Par ailleurs, en fin d'année, si jamais ils n'ont pas acquis ces droits, on viendra leur racheter le maximum de ce qu'ils auront acquis. Par exemple, s'ils voulaient racheter dix jours, mais ils n'en ont acquis que huit, on donnera le maximum.

On est sur cette logique de campagne unique dans l'intention de traiter, à un instant T, l'ensemble des demandes. On a conscience que cela nécessite pour les gens de se projeter, mais cela nous semble une contrepartie proportionnée puisqu'on doit aussi se projeter. C'est normal qu'on s'organise de part et d'autre pour faire face.

Monsieur ALLIGIER.

M. ALLIGIER, CGT-FO : Madame DUCHER, vous dites que vous allez envoyer un mail concernant cette campagne dès demain. Est-ce que vous avez les dates et sur combien de temps ? Parce qu'on arrive dans une période de congés scolaires. Si les gens prennent quinze jours, il ne faudrait pas qu'on leur laisse un delta d'une semaine pour y répondre.

Mme DUCHER, Direction : On s'est dit qu'on allait faire exprès de l'envoyer demain. Je crois qu'on a fait quatre semaines pour aller plus loin que les vacances scolaires et on tombe dans mai, en plus des vacances. J'ai dit à faire partir le 20 avril. Cela dit, je peux parfaitement le faire partir demain vu qu'on s'est vu aujourd'hui. Le formulaire est ouvert du 20 avril au 13 mai. On est parti sur quatre semaines. Il faut que le service budget ait le temps de consolider, d'analyser, etc., avec la GAP. On est parti sur un truc suffisamment long en tenant compte du fait qu'il y a des absences sur la période.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Pour les raisons qu'on a évoquées, n'hésitez pas à relayer. On ne pourra pas prendre en compte les demandes qui nous parviendront par la suite. On a besoin d'avoir une vision d'ensemble.

Mme DUCHER, Direction : Le dernier sujet, c'est l'intéressement. J'ai demandé à Florence de l'envoyer à 14 heures aujourd'hui pour que les gens ne reçoivent pas tous les mails le même jour. L'intéressement, 1 048 euros brut, vous avez vu le message du DG. Le choix sera à opérer entre le jeudi 23 avril et le jeudi 7 mai. On est à peu près sur les mêmes dates que pour le rachat RTT. Comme d'habitude, les personnes qui sont déjà épargnantes chez Natixis recevront le mail le 23 avril de la part de Natixis sur l'adresse personnelle qu'ils ont enregistrée dans leur compte. Les non-épargnants recevront un courrier au domicile et pour mémoire, si on ne dit rien, c'est épargne sur le fond le moins risqué. Pour ceux qui choisiront le versement, le versement interviendra le 24 mai. En principe, le 24 mai, d'une banque à l'autre, cela peut varier d'un jour ou d'un autre.

C'était tout pour moi.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci, Alice. Est-ce que vous avez des questions ? Monsieur GIAMBIAGGI, tout sourire.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Le 15 août tombe un samedi. Il est rare d'avoir un jour férié un samedi pendant l'été. Une caisse, c'est officieux, a décidé de maintenir la possibilité de déporter le congé, même si la personne est absente le 14 et le 17 de manière cumulée. C'est

avoir une souplesse. Déjà, vous imposez un CA le 15 mai. Puisque vous n'avez pas fait de gestes pour le 15 mai, est-ce que vous pouvez faire un geste pour le 15 août ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On prend note. Il y a deux choses différentes dans ce que vous dites, Monsieur GIAMBIAGGI. Il y a le fait d'étendre l'acquisition de cette journée au-delà de ce qui est prévu conventionnellement, c'est-à-dire de permettre à des personnes d'acquiescer cette journée de récupération quand bien même elles étaient absentes avant et après, ce qui me semble extrêmement dérogatoire. Par ailleurs, je n'ai pas de connaissance de pratique en ce sens dans des caisses voisines ou autres. Il y a une pratique plus courante de permettre, dans certaines caisses, d'autoriser la prise de cette journée plus tard, de laisser poser cette journée acquise parce qu'on était présent une des deux journées, mais ne pas obliger à la poser directement pour permettre à la personne de la récupérer plus tard. On n'a pas encore pris de décision sur cette gestion du 15 août. On prend la question et on reviendra vers vous.

Monsieur GIAMBIAGGI.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : On voudrait parler problématique de matière fécale dans les courriers.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je suis prête, ça fait trois semaines que je suis sur le sujet.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Est-ce qu'on pourrait avoir des précisions ? Est-ce qu'il y a des consignes ? Comment gérer cette situation ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : J'ai bien reçu votre message hier, nous allons y répondre. Je vais vous donner en avant-première les éléments de réponse. Je ne me rappelle plus, le message a été envoyé à tous les OS. C'est un message d'alerte sur la manipulation. Nous avons eu une réitération d'actes de vandalisme sur la boîte aux lettres extérieures du site de Thiais, avec un ou une assurée, j'imagine que c'est une même personne qui a réitéré plusieurs fois, qui a déversé des matières fécales à plusieurs reprises dans la boîte aux lettres sur le courrier déposé par les assurés.

On a scellé la boîte avec une plaque, on ne peut plus rien mettre dedans et on réoriente les assurés vers l'adresse postale ou les autres centres d'accueil s'ils le souhaitent. En complément, lors des heures d'ouverture, ils ont la possibilité de déposer dans une boîte aux lettres à l'intérieur, mais cela ne marche que pour les heures d'ouverture, alors que la boîte aux lettres extérieure permettait de déposer au fil de l'eau. Pour limiter ce risque à l'avenir, on est en train de regarder si on trouve une boîte aux lettres avec une petite fente pour éviter tout dépôt autre qu'un papier. Je ne sais pas si cela existe. On va explorer. Le temps de trouver cette solution, on la laisse fermer. Tout cela s'est passé sur une période très ramassée. On est plutôt sur l'hypothèse que c'est quelqu'un de dérangé qu'il faut stopper. Le fait de fermer la boîte pendant un temps, je pense que c'est une bonne chose pour cela pour essayer de casser le dispositif. On voulait mettre une caméra, mais on ne peut pas, parce que ça filme la voie publique. C'est interdit, Monsieur GIAMBIAGGI, on n'a pas le droit. On s'est posé la question de si on allait mettre une fausse mention que la zone est filmée. On ne filme pas parce qu'on n'a pas le droit. L'idée est de dissuader et de casser le rythme.

Les premières fois, on a géré comme on pouvait, en récupérant et en nettoyant le courrier, j'ai bien conscience que ce n'est pas optimal. J'ai demandé de garder les derniers dépôts, on est en train de chercher une solution pour faire intervenir un prestataire ou équiper les personnes, pour

que le courrier numérisé sur un point unique et qu'on ne répartisse pas du courrier souillé dans la caisse. Il y a des situations particulières. Je ne sais pas si cela existe, j'ai demandé aux équipes de regarder si un prestataire peut faire une intervention comme cela, mais le but est de récupérer ce qui est récupérable en termes de documents. Soit on arrive à le lire et à le traiter en le prenant en photo, soit on prévient les assurés que leur document a été souillé et n'est pas exploitable. Je vais vous répondre en ce sens. Je n'ai pas encore la solution, le but était de cantonner et de ne pas répartir. C'était de la bonne volonté, de la bonne intention, parce qu'il y a un attachement à venir traiter ces documents déposés par les personnes. On essaie de faire avec, mais le but est de le traiter sur la base d'une image et de manière centralisée.

M. ARNAUD, Direction : Geneviève HOROWITZ est allée auprès des équipes du FENTI qui ont été beaucoup marquées par le sujet. Ça les a choquées et ça a fait remonter des choses. Ce sont des équipes qui parfois se sentent dévalorisées dans leurs tâches, qui considèrent que leurs tâches ne sont pas suffisamment valorisées. Ce n'est pas anodin. On prend l'engagement de mettre en place des procédures pour qu'on n'ait pas à le traiter comme n'importe quel courrier. Si demain, ça devait se reproduire, on va mettre en place des procédures spécifiques. On a tenu, par le biais de Geneviève, à être présent là-bas et de discuter avec les équipes. C'est inacceptable.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est très choquant. On part du principe qu'on va couper le schéma. Ça s'est déjà produit par le passé, mais on espère que c'est le fait d'un désaxé temporaire et que ce n'est pas du vandalisme volontaire. Sinon, on sera obligé de prendre des mesures de fermeture définitive des boîtes aux lettres extérieures, en tout cas celle-ci, parce que ce n'est pas possible.

Monsieur ROUCHAUD, vous avez une réaction ?

M. ROUCHAUD, CFTC : Il subsiste encore une boîte aux lettres active et ouverte dans l'accueil de Thiais. Pendant les heures d'ouverture de l'espace Ameli, les gens et les agents sécurité sont accaparés par leur travail et leurs missions. Vous n'avez pas peur que cette personne continue ses actes de vandalisme ? C'est prendre un risque.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Pour nous, le risque est moindre parce qu'il y a du monde autour. Le risque n'est pas nul. Il y a le vigile qui filtre. Si ça venait à se reproduire, on prendra les mesures qu'il faut et on la supprimera. Ça nous permettra peut-être d'identifier la personne si c'est à l'intérieur de l'agence et de prévenir la police. Par ailleurs, on va déposer une main courante pour se plaindre. On n'a pas l'identité de la personne, mais oui, il y a un dépôt de main courante, surtout vu la réitération. On n'est peut-être pas les seuls, je ne sais pas si elle en veut spécifiquement à la CPAM ou d'autres institutions.

Monsieur ALLIGIER.

M. ALLIGIER, CGT-FO : Quand il y a des PCA, très souvent, selon les régions, on peut acheter du matériel qu'on peut éventuellement se prêter entre CPAM 92, 93, 94. J'imagine qu'il y a déjà eu ce cas dans d'autres départements, d'autres caisses. Est-ce qu'il n'y a pas déjà une entreprise qui serait déjà mise en place pour ce genre d'activité ? Il faudrait peut-être se renseigner auprès des autres caisses s'il y a déjà quelque chose.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est ce qu'on a fait. Je n'ai pas encore eu de remontée, je n'ai pas non plus de processus, mettre dans des pochettes sous scellés.

M. ALLIGIER, CGT-FO : Vous n'avez pas encore eu de retour ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Non, pas encore. Ça arrive rarement. Ce sont des actes ponctuels, des blagues, des plaisanteries. Je pense que c'est quelqu'un qui ne va pas bien.

M. ALLIGIER, CGT-FO : Quand on se déplace sur place, on voit que la personne n'a pas mis de gants puisqu'on voit ses empreintes digitales sur la boîte aux lettres.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On a laissé, les empreintes ?

M. ALLIGIER, CGT-FO : Quand la personne essaie d'enfiler son enveloppe dans la fente, elle s'en met plein les doigts et elle laisse ses empreintes sur la boîte.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci pour l'information.

M. ALLIGIER, CGT-FO : Je pense que la personne a un problème, parce que quatre lundis de suite.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je comprends que ce soit choquant pour les équipes parce que c'est le paiement d'autres assurés que la personne met en danger. Au-delà de sa haine, peut-être vis-à-vis de la CPAM, ce sont les autres assurés qu'il est susceptible d'impacter et c'est assez révoltant.

Est-ce qu'il y a d'autres questions ? Madame RODRIGUES-MARTINS.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Toujours en lien avec ce gros problème de la matière fécale. On est sur une forte zone concentrée administrative. Après le parc Esquirol, qui est notre lieu de rassemblement pour les incendies, rue Edison, on a la Caisse vieillesse et le rectorat. Vous n'avez pas essayé de faire un petit mail ?

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : C'est à Thiais.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : J'ai compris que c'était celle de Créteil.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est la boîte aux lettres du centre d'accueil de Thiais.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Je retire ma question.

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

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Il semblerait que les bilans du questionnaire de satisfaction sur le transfert des agents du service médical ont déjà été... ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Allons-y sur Thiais. Je croyais que c'était sur Thiais que vous vouliez réagir.

M. ALLIGIER, CGT-FO : La boîte aux lettres ne sert que pour la CPAM ou pour la CRAMIF aussi ? Est-ce qu'il y a du courrier CRAMIF qui a été souillé ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Pas à ma connaissance. Il n'y a pas eu de courrier CRAMIF. Dans les retours, on ne m'a pas dit qu'il y avait du courrier de chez nous et du courrier CRAMIF. J'en ai conclu qu'il n'y avait que chez nous. Comme il y a des rendez-vous au service social, il peut y avoir des dépôts pour le service social dans cette boîte aux lettres. Je n'ai pas eu connaissance de courrier souillé.

Madame HAMMOU.

Mme HAMMOU, CGT-FO : J'ai une question, je n'ai peut-être pas tout écouté. Il y a des documents qui ont été détruits ou vous avez tout récupéré ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On n'a rien détruit, mais il y a des choses qui sont encore en attente. J'ai fait stopper le traitement parce que je ne voulais pas que les gens manipulent. Il y a un lot de documents qui a été mis de côté et d'autres qui ont pu être exploités, plus ou moins souillés et archivés à part après traitement. Dans ceux qui sont en attente, je ne sais pas s'il y a des choses qui sont inexploitable ou pas.

Mme HAMMOU, CGT-FO : Il ne faut pas que les assurés soient pénalisés. S'il y a un arrêt qu'on n'a pas enregistré, on nous fait un duplicata et qu'on lui met un avertissement parce qu'il n'a pas envoyé dans les 24 heures, il faut qu'on puisse être indulgent à ce niveau. Surtout si c'est une personne qui habite dans le secteur qui dit qu'elle a bien déposé dans la boîte.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On a circonscrit tous ces courriers, on sait ce qu'il y a, ce qui est lisible ou pas. On est sûr des choses qui restent partiellement exploitables, qui nous permettent de faire un retour aux assurés et de les identifier. On ne devrait pas se retrouver dans une situation. Bien entendu, on n'a pas tamponné la date d'arrivée et on ne va pas pénaliser. Ils sont bien identifiés.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Sur ce sujet, on a fait le tour de vos questions ? Madame PERRIOT-LE FUR.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Il semblerait que les bilans questionnaires de satisfaction sur le transfert des agents du service médical sont transmis aux organismes que certaines CPAM ont déjà montrés à leurs élus du CSE. Est-ce qu'on aura une présentation ? Est-ce que vous ne l'avez pas encore reçu ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Pour moi, on ne l'a pas encore reçu. Il faut que je vérifie, Madame PERRIOT-LE FUR. On partagera les éléments de bilan avec vous, bien sûr, mais il me semble qu'on ne l'a pas encore reçue. Je ne suis plus très sûre.

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

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je vais parler de l'entrée du personnel. Il y a deux tourniquets. Il y en a un qui est balisé et l'autre apparemment commence à avoir un dysfonctionnement similaire. On a tracté mardi et j'ai remarqué qu'il commençait à y avoir des petits soucis avec le deuxième. Pour l'instant, ce n'est pas important, mais du même ordre que les premiers ratés du premier.

Je voudrais aussi parler de Delia. Si c'est pour améliorer un logiciel, on est pour, mais si c'est pour le rendre moins ergonomique, on est contre. Delia, c'est le logiciel où on dépose nos bordereaux de prestations. Il a changé de visuel récemment, il y a un mois peut-être, et il est beaucoup moins pratique. Par exemple, quand on doit faire une pochette, il faut qu'on marque le quantième du jour de traitement. Si on veut faire une pochette antérieure, on n'a pas la main sur le quantième. Le quantième du jour reste, donc il faut créer la pochette, la valider, fermer, revenir, la rouvrir, changer le quantième, etc. Il y a des soucis par rapport aux pièces jointes, c'est beaucoup moins pratique. On demande le retour à l'ancienne version.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je n'ai pas eu connaissance de la nature des évolutions de cette nouvelle version, je vais faire remonter. C'est juste chez vous ? Les problèmes rencontrés sont partout.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je vous confirme qu'on a tous le même logiciel et les mêmes difficultés. On a toutes les prestations dans ce logiciel.

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

Mme HAMMOU, CGT-FO : Je pense qu'elle a été posée en CTR. C'est par rapport à l'actualité et par rapport au prix de l'essence. Je voulais savoir si vous comptez faire quelque chose, un assouplissement du télétravail, étant donné que cela devient compliqué de mettre de l'essence et de se déplacer. Est-ce qu'il va y avoir quelque chose au niveau de l'organisme ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On a eu cette question en CTR. On y a répondu, vous avez la réponse détaillée. On n'envisage pas de mesures de télétravail à ce stade. Malheureusement, vous le rappelez vous-même, la situation internationale, on ne sait pas jusqu'à quand elle va durer.

Monsieur ROUCHAUD, puis Monsieur GIAMBIAGGI.

M. ROUCHAUD, CFTC : Apparemment, vous avez laissé entendre que si la CNAM donnait carte blanche pour apprécier la situation et de la latitude pour apprécier le nombre de jours de télétravail en plus que vous donneriez par rapport à cette augmentation des carburants, vous serez enclin à évoluer.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Pas à ma connaissance. C'est peut-être une expression qui a été mal interprétée, mais aujourd'hui, on n'a pas prévu de déployer du télétravail sur ce motif, complémentaire ou pas. On n'est pas en attente de souplesse de la CNAM sur ce sujet. C'est un positionnement local.

Monsieur GIAMBIAGGI.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Sur le sujet, cela ne dépend pas du tout de vous non plus. Le télétravail, en temps de crise, on en a eu il y a quelques années.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Ce n'est pas la même chose, Monsieur GIAMBIAGGI, c'étaient les pénuries d'essence, rappelez-vous. Ce n'était pas un problème de prix d'essence, c'était qu'on n'arrivait plus à trouver d'essence dans les stations.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : C'était quand même une situation de crise. Ce n'est pas le même cas, je suis d'accord.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'était une situation temporaire qui n'était pas liée à un coût, mais à une absence de disponibilité d'essence et une impossibilité de se déplacer.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je voulais revenir sur l'indemnité télétravail qui est censée être indexée sur le prix de l'énergie, qui a été baissée d'un centime au 1^{er} janvier. Deux mois après, on se prend une guerre au Moyen-Orient et notre indemnité reste pareil. Je sais que cela ne dépend pas de vous, mais il y a un souci.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est noté. Est-ce qu'il y a d'autres questions ?

Vous n'avez pas fait les informations secrétaires. Vous en aviez. Excusez-moi, Madame SKOLUDEK. Je vous en prie.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Le pot de la Fête des Mères au Cristolien aura lieu le mardi 26 mai Aux AT et au service médical, le 2 juin et le 3 juin l'accueil pendant la réunion de service, comme d'habitude, et reste la PFS.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : J'ai le 28 mai après-midi pour la PFS et le mercredi le 3 juin après-midi pour l'accueil.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Vous ne connaissez pas la date de la réunion PFS du mois de juin ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Elle m'a juste indiqué le 28 mai, mais cela vous semble trop ?

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : C'est au cas où.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vais redemander. Merci à tous. Il est 16h15. Je vous propose de lever cette assemblée plénière. Merci.

La séance est levée à 16 heures 15.