

CSE DE LA CPAM VAL-DE-MARNE

ASSEMBLÉE PLÉNIÈRE ORDINAIRE

DU 21 MAI 2026

PROCÈS-VERBAL

Étaient présents :

Direction : Mme DUCHER Alice, M. ARNAUD Sébastien.

CFDT : Mme PERRIOT-LE FUR Fabienne, Mme RODRIGUES-MARTINS Christina (remplace Mme DUMARCAY Virginie), Mme LECONTE Stéphanie (remplace Mme LAHLOU Nesrine), Mme PASTRE Séverine (RS).

CFTC : M. SEREMES Dominique, M. MACIEL Carlos, M. ROUCHAUD Florent.

CGT-FO : M. MARQUES Edmond, Mme TRAORE Maïmouna (remplace Mme FRAIOUI Samia), M. GIAMBIAGGI Antoine, M. ALLIGIER Sébastien, Mme KHETTAF Lila (RS), Mme IAAICH Halima, Mme SKOLUDEK Elisabeth.

Excusés :

CFDT : Mme DUMARÇAY Virginie, Mme LAHLOU Nesrine.

CFTC : M. BOURGEOIS Marc, Mme DOUIS Julie, Mme LEBERNADY Fina, Mme GUELAI Christelle (RS), Mme DOUIS-MAXI Delphine.

CGT-FO : Mme HAMMOU Leilla, Mme FRAIOUI Samia, Mme OUCHENE Dalila.

Déroulement : La séance s'est déroulée en présentiel de 09h40-13h20.

Points présentés par :

- **Point 1** : Présentation des avis différés
- **Point 2** : Bilan social – Exercice 2025 – Avis
 - ✓ **Compte-rendu de la Commission Economique et Egalité Professionnelle du 14 avril 2026**

Présentation par Morgane LE CORFEC.

- **Point 3** : Rapport de situation comparée des conditions générales d'emploi et des formations des femmes et des hommes – exercice 2025 – Avis
 - ✓ **Compte-rendu de la Commission Economique et Egalité Professionnelle du 14 avril 2026**

Présentation par Morgane LE CORFEC.

- **Point 4** : Déploiement national du dispositif SOS IJ – Avis
- **Point 5** : Déploiement de l'application AAVA (« Action Aller Vers les Assurés ») – Avis

Présentation par Laetitia BOUSSEMARY.

- **Point 6** : Déploiement d'une nouvelle fonctionnalité de rappel callback au sein de la PFS – ~~Information~~ Avis

Présentation par Laetitia BOUSSEMARY.

- **Point 7** : Déploiement du Programme de Modernisation de L'univers De Travail (MUDT) – Information

Présentation par Philippe DUBOIS.

- **Point 8** : Résultats du baromètre national conduit dans le cadre du projet de transformation de l'assurance maladie – Information
- **Point 9** : Mise à jour du calendrier du dialogue social - Information
- **Point 10** : Suivi mensuel d'activité des pôles - Information
- **Point 11** : Informations des Président et Secrétaire

SOMMAIRE

Point 1 : Présentation des avis différés	5
Point 2 : Bilan social – Exercice 2025 – Avis	7
✓ Compte-rendu de la Commission Economique et Egalité Professionnelle du 14 avril 2026 Signet non défini.	Erreur !
Point 3 : Rapport de situation comparée des conditions générales d'emploi et des formations des femmes et des hommes – exercice 2025 – Avis	11
✓ Compte-rendu de la Commission Economique et Egalité Professionnelle du 14 avril 2026	11
Point 4 : Déploiement national du dispositif SOS IJ – Avis	14
Point 5 : Déploiement de l'application AAVA (« Action Aller Vers les Assurés ») – Avis	14
Point 6 : Déploiement d'une nouvelle fonctionnalité de rappel callback au sein de la PFS – ~~Information~~ Avis	18
Point 7 : Déploiement du Programme de Modernisation de L'univers De Travail (MUDT) – Information	25
Point 8 : Résultats du baromètre national conduit dans le cadre du projet de transformation de l'assurance maladie – Information	30
Point 9 : Mise à jour du calendrier du dialogue social - Information	34
Point 10 : Suivi mensuel d'activité des pôles - Information	40
Point 11 : Informations des Président et Secrétaire	40

La séance est ouverte à 9h40.

M. ARNAUD, Direction : Je vous propose que nous ouvrons l'assemblée plénière ordinaire du 21 mai. Pour la Direction, Sébastien ARNAUD.

Mme DUCHER, Direction : Alice DUCHER.

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

Mme LECONTE, CFDT : Stéphanie LECONTE, suppléante CFDT, remplace Nesrine LAHLOU, titulaire CFDT.

Mme PASTRE, CFDT : Séverine PASTRE, RS CFDT.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Christina RODRIGUES-MARTINS élue suppléante en remplacement de Mme Virginie DUMARCAY, titulaire CFDT.

M. SEREMES, CFTC : Pour la CFTC, Dominique SEREMES. J'excuse Mmes Fina LEBERNADY, Julie DOUIS, Delphine DOUIS-MAXI, M. Marc BOURGEOIS et notre représentante syndicale, Mme Christelle GUELAI.

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

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

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

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

M. GIAMBAGGI, CGT-FO : Antoine GIAMBAGGI, titulaire FO.

Mme TRAORÉ, CGT-FO : Maïmouna TRAORÉ, Force Ouvrière, en remplacement de Samia FRAIOUI.

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

Mme IAAICH : IAAICH Halima, titulaire Force Ouvrière.

Mme SKOLUDEK : Elisabeth SKOLUDEK, titulaire Force Ouvrière, j'excuse Mme FRAIOUI Samia et Mme HAMMOU Leilla.

M. GIAMBAGGI, CGT-FO : On n'est pas vraiment d'accord sur plusieurs choses. Le *callback* à la PFS, pour nous, ça devrait être pour avis, et le point 7 aussi. Le *callback* à la PFS acte le fait que les téléconseillers vont pratiquer les appels sortants. Pour nous, c'est une modification des conditions et on veut que ce soit pour avis. Le point 7 introduit une technologie que l'on n'avait pas actuellement, le cloud. En ce sens, ça doit également être pour avis. J'aimerais bien avoir votre ressenti sur ce sujet.

M. ARNAUD, Direction : Sur le *callback*, la question s'est posée. Pour moi, ça ne pose pas de difficulté qu'on le passe en avis, parce qu'effectivement, on introduit une nouvelle méthode. Si les élus sont d'accord, on le présentera plutôt pour avis sur le *callback*. Concernant le cloud nouvelle technologie, j'avoue qu'on n'a pas forcément énormément de choses à dire.

MME DUCHER, Direction : On a plein d'outils qui sont hébergés sur des serveurs. Le cloud, c'est un serveur. On n'avait donc pas identifié ça comme un changement structurant. Pour le coup, on est moins d'accord.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Il y a aussi une histoire de nouvelle messagerie. Il y a aussi des impacts pour certaines personnes qui ont des téléphones portables, des choses comme ça. Pour nous, ce n'est pas anodin.

MME DUCHER ALICE, Direction : Je reprends le document en parallèle. Ce n'est pas tout à fait une nouvelle messagerie.

M. ARNAUD, Direction : ce que je vous propose, sur ce point-là, on pourra en débattre après la présentation du point, si vous le souhaitez.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Non, Monsieur ARNAUD, c'est maintenant que l'on modifie l'ordre du jour. On peut prendre des décisions de modification de l'ordre du jour soumises au vote des membres présents. Donc soit vous êtes d'accord, soit on fait un vote.

MME DUCHER, Direction : On continue sur Outlook, en fait. Ça reste le même univers. C'est une modernisation, mais ça reste le même univers de travail.

M. ARNAUD, Direction : C'est complètement transparent pour l'agent. Le fait que cela soit hébergé sur un serveur en local ou sur un serveur distant, c'est un peu la même chose. La plupart de nos applications sont désormais comme ça. Par exemple, Progrès reste hébergé localement. En revanche, toutes les nouvelles applications, Indigo, Atempo, etc., sont des applications qui ont un hébergement distant. Donc si vous voulez, pour nous, il n'y a pas de modification substantielle et pas d'impact pour les salariés à ce niveau-là.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : si je me permets, la différence, c'est que pour Indigo et tous les applicatifs que vous citez, on a rendu un avis.

MME DUCHER, Direction : Mais là, ce n'est pas un nouvel applicatif, justement.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Sur la messagerie, c'est écrit « Migration vers Exchange Online ».

Mme DUCHER, Direction : Ça reste une messagerie qui est très proche pour les utilisateurs de celle que l'on a aujourd'hui. Il n'y a pas de changement fondamental, il n'y a pas de nouvelles activités liées à l'outil, etc., contrairement, par exemple, à Indigo, où il y avait une nouvelle méthode de travail. Là, ce n'est pas le cas. Pour nous, ça ne justifie donc pas un avis sur ce point-là.

Je vous propose que l'on passe au premier point de notre ordre du jour, qui est relatif à la présentation des avis différés. Il y avait donc un avis différé concernant le point sur la réorganisation de la cellule Contrôle.

Point 1 : Présentation des avis différés

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je rends l'avis comme si je le rendais en direct : « *Vu l'ensemble des réserves émises dans ce document, les élus FO rendent un avis défavorable sur*

le projet de réorganisation de la cellule de Contrôle C2S et revendiquent sa révision, incluant un total volontariat sur les nouvelles activités confiées. La baisse contrainte de l'effectif ne doit pas avoir pour incidence d'imposer de nouvelles tâches aux agents sans leur accord. »

Voilà pour l'avis, et j'ai quelque chose à ajouter. Je voudrais vous citer le dernier alinéa de l'article L.2312-15 du Code du travail, qui dispose que « *l'employeur rend compte, en le motivant, de la suite donnée aux avis et vœux du comité* ». Cela signifie que quand on émet un avis motivé, vous devez faire une réponse motivée. Depuis 2019, nous faisons des avis motivés. En ce sens, nous allons donc vous demander une réponse motivée pour le présent point et aussi pour les deux avis rendus en 2025, s'il vous plaît. Nous n'irons pas plus loin, nous sommes corrects.

Mme DUCHER, Direction : Je vous remercie, Monsieur GIAMBIAGGI, nous avons pris note du point.

M. ARNAUD, Direction : L'avis rendu sur le dossier de réorganisation de la cellule de Contrôle à la C2S est donc un avis négatif à l'unanimité.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Je me permets juste d'intervenir. Que l'employeur rende compte est une chose, mais il ne s'agit pas pour autant de refaire les débats qui auraient dû avoir lieu en séance, me semble-t-il. Il va falloir peut-être trouver un juste milieu, mais il ne sera pas possible que d'un côté, un avis motivé arrive, et que de l'autre, un autre avis de la Direction arrive, tout ça par courrier, etc. Les avis se rendent en plénière, il me semble. Le Code du travail le dit : les avis se rendent dans un délai d'un mois. Vous l'avez rendu. Si l'employeur reprend un mois, on n'en finit pas. Je le répète, il y a des assemblées plénières de CSE, ça c'est le Code du travail qui le dit, les avis doivent être rendus en assemblée plénière et il ne s'agit pas de refaire des discussions annexes. Ou alors, on remet le point à l'ordre du jour et on en reparle de façon claire et nette avec tous les élus du CSE.

M. ARNAUD, Direction : Merci, Madame PERRIOT-LE FUR, on a bien noté votre interpellation sur le sujet. On vous répondra, Monsieur GIAMBIAGGI. Pour nous, il n'y a pas forcément lieu de surenchérir, mais on vous le mettra par écrit. Je vous écoute, Monsieur GIAMBIAGGI.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Excuse-nous d'essayer d'aller au fond des choses, Fabienne.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Excuse-moi d'être dans les règles. Toi qui es si à cheval sur les règles, les avis se rendent en assemblée plénière et non en mode bilatéral toutes les cinq minutes. Si on fait ça sur tous les dossiers, je veux bien, mais on les remet à l'ordre du jour et on en discute tous ensemble.

M. ARNAUD, Direction : Je propose qu'on s'arrête là. Monsieur MARQUES ?

M. MARQUES, CGT-FO : On invoque les règles. En l'occurrence, la règle dit que théoriquement, l'employeur est censé motiver ce qu'il fait suite à un avis rendu. Les règles ne disent pas que les avis sont rendus en assemblée plénière puisque, justement, on a un mois pour les rendre, donc ce n'est pas en assemblée plénière que cela se fait. Soit on respecte les règles, qui sont très claires, l'employeur fera ce qu'il voudra, et c'est comme ça, mais en l'occurrence, il ne faut pas invoquer les règles pour dire qu'on est censé rendre les avis en assemblée plénière, parce que ce n'est pas vrai.

M. ARNAUD, Direction : On a une divergence d'interprétation sur le sujet, Monsieur MARQUES, parce que nous considérons que tous les éléments doivent être transmis avant l'assemblée plénière et que celle-ci contribue aussi à apporter des éléments complémentaires sur les questions des élus. Au regard de toute cette information, qui doit être claire, loyale, exhaustive, etc., le CSE a la possibilité de rendre son avis soit immédiatement, soit de manière différée, ça c'est la loi. Mais, selon notre interprétation, cela ne donne pas lieu à d'autres compléments après l'avis différé. C'est là où il y a une divergence d'interprétation avec vous. Mais en même temps, vous soulevez un point d'interprétation, on le prend, on va regarder dans les textes, dans la jurisprudence, ce qui est dit pour vous faire une réponse qui aille au-delà de la simple réponse à brûle-pourpoint, puisqu'on n'avait pas été sollicité avant l'assemblée plénière sur ce point-là. On prend le point et on vous fera une réponse plus exhaustive, si cela convient à tout le monde.

Très bien. Je vous propose qu'on aborde le deuxième point de notre ordre du jour, qui est relatif à la présentation du bilan social pour l'exercice 2025.

Point 2 : Bilan social – Exercice 2025 – Avis

M. ARNAUD, Direction : Vous avez reçu le compte-rendu de la Commission Économique et Égalité Professionnelle qui s'est tenue le 14 avril 2026. Nous accueillons Morgane LE CORFEC pour vous faire un petit point sur les questions pour lesquelles nous n'avions pas de réponse en séance.

Mme LE CORFEC : Bonjour à tous. Je fais suite à la Commission Économique qui s'est déroulée le 14 avril. Plusieurs réponses n'ont pas été apportées en commission, je suis donc là pour apporter des précisions. Je commence par le bilan social.

La première question est une question de la Direction concernant l'indicateur 131 sur les embauches en CDI, il est demandé si toutes les embauches permises par la COG ont bien été utilisées.

Mme DUCHER, Direction : La réponse est oui. On sature nos ETP moyens annuels, donc on a bien recruté au maximum de nos capacités.

Mme LE CORFEC : La deuxième question concerne l'indicateur 133 sur les travailleurs saisonniers. Il est demandé si la Direction permettra aux enfants d'agents de travailler en tant que saisonniers cet été.

Mme DUCHER, Direction : On avait déjà eu cet échange l'année dernière et l'année d'avant, je crois, dans le cadre d'une CTR. On va rester sur la même position, à savoir qu'il y a quand même un coût d'intégration assez important. Les contrats que l'on fait sont d'une durée minimale de trois mois. Évidemment, les enfants des salariés sont les bienvenus, mais il est vrai que souvent, pour les étudiants, trois mois, c'est un peu trop long. On reste donc dans ce cadre-là.

Mme LE CORFEC : La question suivante portait sur l'indicateur 142 concernant les démissions, où il est demandé la répartition par service. Le fichier a été fait et je vous l'adresserai par mail à l'issue du CSE.

Ensuite, pour l'indicateur 144 bis concernant les ruptures conventionnelles, les élus demandent le nombre de demandes et de refus. En 2025, il y a eu 21 demandes. Parmi ces 21 demandes, un agent a formulé deux demandes et un autre en a formulé quatre. Sur ces 21 demandes il y a eu quatre refus.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Et la personne qui a fait quatre demandes, a-t-elle eu autant de refus ? Est-ce dans les quatre refus ?

Mme DUCHER, Direction : Quand quelqu'un nous fait une demande, même s'il en a déjà fait, on répond à chaque fois.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Et c'est comptabilisé ?

Mme DUCHER, Direction : Là, en l'occurrence, je ne me souviens plus des situations spécifiques, mais si quelqu'un demande quatre fois, on va lui répondre quatre fois, donc possiblement quatre refus, mais là j'avoue que je ne connais pas la situation individuelle. Monsieur GIAMBIAGGI ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : ces deux personnes qui ont fait deux et quatre demandes, leur a-t-on finalement accordé ?

Mme DUCHER, Direction : comme je le disais, je ne me souviens plus des situations individuelles. Je ne peux donc pas vous répondre.

Mme LE CORFEC : Je passe à la question suivante concernant l'indicateur 151 sur les salariés promus. Les élus ont demandé en commission si les valeurs tiennent compte des promotions en lien avec la nouvelle classification. Il faut savoir que l'indicateur a été calculé hors transposition des emplois, intervenue en juin 2025. L'indicateur intègre les promotions liées aux vacances de poste, celles relevant de la politique de rémunération, ainsi que les évolutions intervenues dans le cadre de la classification. Il y a une augmentation également d'un point des parcours professionnels complémentaires et de la prime de résultats assis sur le nouveau coefficient de base.

La demande suivante concerne l'indicateur 184 sur les jours d'absence pour accident de travail et maladie professionnelle, où il a été demandé le détail par catégorie, accident de travail et accident de trajet. La liste vous sera également transmise à l'issue de la commission.

L'indicateur 242 concerne le versement aux entreprises extérieures pour mise à disposition. En commission, il a été demandé la raison pour laquelle il y a eu une telle augmentation. L'augmentation est due à la revalorisation des marchés et à diverses prestations qui ont été prises en plus, notamment pour le gardiennage, des prestations supplémentaires pour le RIE et également Penelope pour la prestation d'accueil.

L'indicateur 411 concerne l'horaire hebdomadaire moyen. Il est demandé pourquoi il est mentionné 35,33 heures et non 35 heures dans le bilan. En réponse à cette demande, il faut savoir que le calcul correspond au nombre d'heures travaillées sur l'année, divisé par le nombre de semaines de référence. Le nombre d'heures dans une année est 1 600, divisé par 45 semaines de référence. On est à 35,55 centièmes, ce qui correspond à 35,33 heures.

L'indicateur 414 concerne les temps partiels. Il est demandé combien de demandes de temps partiels choisis il y a eu au 31 décembre 2025. Au 31 décembre 2025, 33 salariés ont fait des demandes de temps partiel.

Sur les indicateurs 512 et 513, les élus demandent s'il est possible de retirer la formation Pix de ces valeurs. Il faut savoir que les chiffres communiqués dans le bilan social ne prennent pas en compte la formation Pix. Pix était un test qui évalue le niveau des connaissances de l'environnement numérique. De la même façon, les ateliers qui ont été menés par la suite l'ont été dans le cadre d'un accompagnement mis en place pour permettre aux agents d'avoir un meilleur niveau. Cela ne rentre pas non plus dans la formation.

Les indicateurs 521 et 522 concernent le congé de formation rémunéré et non rémunéré. On a eu une demande en commission d'avoir une communication auprès des salariés sur le CPF et les formations auxquelles ils pouvaient prétendre. La Direction prend note de la suggestion et cherchera un mode de communication adapté pour informer le personnel.

Mme DUCHER, Direction : Pour compléter, de l'information statique est disponible sur ces éléments dans la rubrique Formation de l'intranet, sur tous ces dispositifs, mais on envisage d'avoir un bandeau intranet périodique une ou deux fois par an, comme on peut le faire sur d'autres dispositifs, comme on le fait sur le FMD ou sur les places en crèche, par exemple. C'est ce qu'on envisage à ce stade.

Mme LE CORFEC : Autre question concernant l'indicateur 712. Il a été demandé la différence entre la prise en charge des transports en commun, la prime de transport et le versement transport, car ces trois éléments sont référencés dans le bilan social. En réponse, le versement transport est une participation versée par les entreprises du secteur privé comme public, dont l'effectif moyen annuel est d'au moins 11 salariés. Il faut savoir que cette contribution est destinée à financer les transports en commun d'Île-de-France. La prime de transport, elle, permet de couvrir ce que l'on appelle les frais de déplacement, et pour notre cas, c'est à hauteur de 4 euros pour le véhicule.

Pour le bilan social, dernière question concernant l'indicateur 722 sur le coût des prestations vieillesse. La question était de savoir ce qu'est le système différentiel. Le système différentiel correspond à un complément de retraite qui est financé par les employeurs, destiné à garantir des droits acquis avant le 31 décembre 1993 dans l'ancien régime CPPOSS. Sur le plan budgétaire, ce dispositif est retracé au compte 64-56 dans le cadre des contributions du système différentiel du régime général.

J'ai donc répondu à l'ensemble des questions posées concernant le bilan social.

M. ARNAUD, Direction : Est-ce qu'il y a des questions complémentaires de la part des élus ?
Monsieur GIAMBIAGGI ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Il me semble qu'il y avait aussi des interrogations sur l'indicateur 119 et sur l'indicateur 463. J'avais cela dans le compte rendu.

Je voulais aussi aborder le droit d'expression des salariés. Vous mettez toujours « néant » dans l'indicateur. Je vous invite à prendre connaissance de l'article L.2281-1 du Code du travail et des suivants, qui régit justement le droit d'expression des salariés. Il faut notamment en parler dans l'accord QVT.

Mme DUCHER, Direction : Merci, Monsieur GIAMBIAGGI. Il y avait aussi une demande de M. ROUCHAUD.

M. ROUCHAUD, CFTC : Oui, simplement un commentaire par rapport au bilan social. Sans l'arrivée de nos collègues de la DRSM, nos effectifs auraient subi une fonte assez impressionnante : on serait autour de 715-720 agents en CDI. L'arrivée de nos collègues masque un peu cette réalité, et c'est quand même assez inquiétant. Les départs ne sont pas remplacés, et ça continue. Donc je tire un petit peu la sonnette d'alarme.

Mme LE CORFEC : Sur l'indicateur 119, excusez-moi, c'est un oubli de ma part. Les éléments seront envoyés par mail à la suite du CSE.

Le 463 concerne l'analyse et l'intervention du médecin en milieu de travail. Monsieur GIAMBIAGGI avait demandé des précisions sur le tiers, « visite des locaux », « visite médicale ». Dans le cas de cet indicateur, il s'agit d'analyses et d'interventions qui sont réalisées en milieu de travail, sur le poste de travail, par l'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire.

Mme DUCHER, Direction : Sur la question du droit d'expression, effectivement, c'est une des thématiques de négociation dans la négociation périodique sur la QVT et l'égalité professionnelle. On en avait échangé l'année dernière, et on en rééchangera puisqu'on renouvelle la négociation cette année. Est-ce qu'il y a d'autres questions complémentaires ?

M. ARNAUD, Direction : Sur la partie concernant les effectifs, Monsieur ROUCHAUD, c'était plutôt une remarque générale. On est dans le cadre que vous connaissez, établi par la COG. Il y a bien une baisse des effectifs qui est prévue sur l'ensemble de la COG et elle se réalise comme prévu.

Mme DUCHER, Direction : S'il n'y a pas de questions complémentaires, on va passer au recueil de vos avis.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Pour ce bilan social sur l'exercice 2025, la CFDT considère que, à l'instar des années précédentes, la baisse des effectifs, même si elle a été un peu stoppée par l'arrivée des agents de la Direction médicale, ne fait que continuer, puisque c'est l'objectif national. C'est ce qui est voulu par le national suite aux COG. Cela prouve bien que la charge de travail restera importante, surtout dans certains secteurs où, au vu du nombre d'heures supplémentaires qui s'enchaînent, on voit bien que ce n'est pas près de s'arrêter et qu'on n'aura pas de renfort. Ce sera donc un avis négatif.

Mme DUCHER, Direction : Merci. Pour la CFTC ?

M. ROUCHAUD, CFTC : Pour la CFTC, il n'est pas question de cautionner un bilan qui affiche des baisses d'effectifs. En conséquence, c'est un vote défavorable.

Mme DUCHER, Direction : Merci.

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

Mme DUCHER, Direction : On a donc un vote défavorable à l'unanimité.

Je vous remercie. Nous allons passer la parole à Morgane pour le point suivant, qui porte sur le rapport Égalité hommes-femmes.

Point 3 : Rapport de situation comparée des conditions générales d'emploi et des formations des femmes et des hommes – exercice 2025 – Avis

✓ Compte-rendu de la Commission Économique et Égalité Professionnelle du 14 avril 2026

Mme LE CORFEC : Sur le rapport Égalité hommes-femmes, trois questions ont été posées pour lesquelles on n'a pas pu apporter de réponse.

L'indicateur 122 concernant les heures supplémentaires : les apprentis peuvent-ils faire des heures supplémentaires en semaine ? En réponse, il faut savoir que les apprentis sont à 37 heures et que, par conséquent, s'ils sont volontaires et que des heures supplémentaires sont organisées, ils peuvent en faire.

Indicateur 142 concernant les départs. Il a été demandé en commission la distinction des démissions en CDD et CDI, et de même pour les départs durant la période d'essai. Je vous le dis à l'oral : pour les CDI, il y a eu 25 démissions en 2025, aucun CDD n'a démissionné, et il y a eu 20 fins de période d'essai pour les CDI et deux fins de période d'essai pour des CDD.

Concernant l'indicateur 2.2, il a été demandé quel est le niveau le plus bas dans les 10 % des salaires les plus élevés à la Caisse. Il faut savoir que seul l'effectif permanent est pris en considération dans ces éléments. En 2025, dans les 10 % des salaires les plus hauts, le plus bas correspondait à un niveau 4, qui a eu un départ en retraite au 31 décembre. Deux agents étaient concernés, donc deux départs en retraite de niveau 4.

Dans le rapport, on a toujours les 10 % des salaires les plus importants et les 10 % des salaires les plus bas. La question posée est : dans les 10 % des salaires les plus élevés, quel est le niveau de classification le plus bas ? La réponse apportée est que dans ces 10 % de salaires les plus hauts, on a deux personnes de niveau 4, mais qui sont dans ces 10 % parce qu'on a eu des départs à la retraite. Les primes sont comptabilisées et viennent s'ajouter à la rémunération de l'année. Est-ce plus clair ?

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Les 10 % des salaires les plus hauts, ça ne peut pas être un niveau 4, si ?

Mme DUCHER, Direction : Ce n'est pas juste le salaire mensuel, c'est le salaire de l'année, plus ce qui a été versé au moment du départ en retraite. En fait, ce n'est pas le salaire, c'est la rémunération. Du coup, c'est intégré dans la rémunération de cette année-là. Ça vient majorer la rémunération de l'année.

Mme LE CORFEC : C'est tout pour les questions posées sur le rapport égalité femmes-hommes.

Mme DUCHER, Direction : Aviez-vous des questions ou des interventions complémentaires sur ce point ? Non. On va donc passer au recueil de vos avis.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Je vais donner lecture de l'avis : « *Si la CFDT peut se satisfaire du fait que le nombre de cadres soit en augmentation, ce qui prouve que l'ascenseur*

social fonctionne encore, elle ne peut accepter des chiffres qui ne sont pas en faveur des femmes. En effet, au niveau des cadres, c'est encore la confirmation que les hommes sont mieux représentés dans la catégorie cadres. 35 % des femmes sont cadres et 49,67 % des hommes sont cadres, soit 14 points d'écart. Comment expliquer un tel écart alors qu'il y a 82,75 % de femmes chez nous ? Où sont les femmes ? Pourquoi autant d'hommes ? C'est même de pire en pire, puisque sur les trois dernières années, le taux d'hommes cadres ramené à la population d'hommes, est en constante augmentation, ce qui n'est pas le cas pour les femmes. Ainsi, en 2023, sont cadres 33,71 % de femmes et 38 % d'hommes. En 2024, 35,43 % de femmes et 44,38 % d'hommes. En 2025, 35,69 % des femmes sont cadres et 49,76 % des hommes sont cadres.

De plus, pour la population des cadres, on constate encore que les cadres supérieurs ou stratégiques sont représentés à hauteur en 2023 de 4,48 % pour les hommes et 14,24 % pour les femmes. En 2024, 4,29 % sont des hommes et 11,93 % sont des femmes. En 2025, 5,62 % sont des hommes et 12,48 % sont des femmes. Encore une fois, l'évolution pour les hommes est quand même plus importante.

En conséquence, la CFDT ne peut valider ce rapport, qui démontre que l'égalité professionnelle femmes-hommes ne semble pas encore acquise, car peut-être qu'à travers des a priori ou des biais cognitifs, les hommes évoluent de manière plus favorable que les femmes et que l'égalité professionnelle femmes-hommes ne semble donc encore une fois pas acquise pour le moment. Ce sera un vote défavorable. ».

M. ROUCHAUD, CFTC : Juste avant l'avis, je voulais faire un commentaire, je n'ai pas eu le temps. J'avais noté, et j'avais fait la réflexion en commission, par rapport aux promotions. C'est pour cela que j'invite la Direction à un degré de vigilance en ce qui concerne les promotions. Il y a quand même un écart de trois points en faveur des femmes : proportionnellement parlant, par rapport aux effectifs, 10 % de femmes ont eu des promotions et 7 % d'hommes. Il y a un donc léger écart en faveur des femmes et j'invite la Direction à une certaine vigilance.

Mme DUCHER, Direction : Si vous voulez bien, quand même, rendre votre avis.

M. ROUCHAUD, CFTC : En ce qui concerne le rapport égalité hommes-femmes, ce sont un peu les mêmes motivations que pour le bilan social. Ce sera un vote défavorable parce que ce rapport affiche des baisses d'effectifs. Donc, vote défavorable pour la CFTC.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Les chiffres ne mentent pas, mais on peut les faire mentir. Je me permets juste de récupérer des chiffres. Ça m'embête qu'on parle de discrimination de cette manière, entre guillemets. Tu n'as pas dit le mot.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Je n'ai pas parlé de discrimination.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Tu n'as pas dit le mot.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Est-ce que j'ai dit le mot ? Je ne l'ai même pas dit.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : En filigrane.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Non, ce n'est même pas en filigrane.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : D'accord. Excuse-moi, Fabienne, je n'aurais pas dû le dire comme ça. On va dire que je ne suis pas d'accord avec ton analyse, si tu préfères.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : D'accord, mais on n'est pas là pour parler du dossier, vous en avez parlé en...

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Si on regarde les chiffres de CDI employés, 86,8 % des CDI employés sont signés par des femmes. Si on prend les trois années écoulées, 84,4 %. Je ne suis pas allé avant, parce qu'avant, c'est la crise sanitaire, ce n'est peut-être pas très pertinent et en plus, ça aurait été fastidieux d'aller chercher les chiffres. CDI cadres, 78,7 %. Nous sommes donc quand même dans une entreprise où 78,7 % des CDI cadres sont signés par des femmes, donc plus des trois quarts. C'était un peu plus qu'en 2024. Sur 2023, on est à 73,1 %. Je reprends. CDI employés, 84,4 % de femmes. CDI cadres, 73,1 % de femmes. J'interpelle la Direction : y a-t-il, d'une manière ou d'une autre, un favoritisme envers l'un ou l'autre sexe à l'embauche ? Je pose la question. Ce n'est pas moi qui décide des embauches. Je vous pose la question.

Mme DUCHER, Direction : Nous sommes en recueil des avis. J'avais demandé si quelqu'un avait des questions complémentaires. On n'est plus sur les questions.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : J'enlève ma question.

Mme DUCHER, Direction : Merci.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Très bien. Mais je ne savais pas qu'elle allait aborder le sujet. Je me permets de continuer. Je reprends. 84,4 % des CDI employés sont des femmes et dans les cadres, on tombe à 73,1 %. À mon sens, le décalage que l'on a se fait donc à l'embauche. Cela étant, on peut en effet essayer de fouiller. On va avoir une transparence salariale. On va pouvoir demander des éléments. J'aimerais bien savoir quelle est la part de femmes qui postulent en tant qu'employé, la part de femmes qui postulent en tant que cadre, par exemple. Éventuellement, il doit y avoir des désistements. C'est-à-dire que la caisse dit « *on te prend* », et finalement la personne dit « *je ne veux plus* ». J'aimerais bien aussi avoir l'écart femmes/hommes par rapport à ça. Tous ces éléments-là. Quand on regarde les CDD, ça se resserre. Pour les employés, ça baisse. Pour les cadres, ça monte. Ça se resserre au niveau des différences femmes/hommes par rapport aux CDI.

Sur les promotions, c'est quand même assez important à souligner. Quand on dit que les femmes mettent plus de temps à évoluer, je ne suis pas de cet avis. Les chiffres sont clairs : 87 % des promotions, employés et cadres inclus, tous collègues inclus, ce sont des femmes. Si on isole les promotions par vacances de poste, en 2025, il y en a eu neuf, neuf femmes. En 2024, il y en a eu douze, douze femmes. En 2023, il y en a eu 58, 57 femmes et un homme. Cela veut dire qu'en fait, sur les VP et les trois années écoulées, on est à 98,7 % de femmes, si les chiffres sont corrects sur le tableau. Sur les pics, on peut parler des pics. Par exemple, en 2025, 87 % des pics sont des femmes. Il faudrait évidemment plus d'éléments pour dire les choses mais, à mon sens, les chiffres ne témoignent pas d'un quelconque favoritisme, si tu préfères ce mot, Fabienne, envers les hommes ou les femmes. Je réitère qu'à mon sens, la différence se fait à l'embauche. La difficulté, ce n'est pas qu'il n'y a pas assez de femmes cadres, c'est qu'il n'y a pas assez d'hommes employés. Soit dit en passant, le vote est défavorable.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Je suis très contente que la Direction soit défendue par Force ouvrière aujourd'hui. Tant mieux. Néanmoins, la CFDT reste très ferme sur ces chiffres. J'estime, que ce soit en commission ou en assemblée plénière de CSE, que nous avons le droit de dire ce qu'on a à dire. Pour le coup, je n'attendais pas une explication de Force ouvrière, mais plutôt une explication de la Direction. Merci.

Mme DUCHER, Direction : Merci. Nous avons donc un avis défavorable à l'unanimité. On remercie Morgane pour ses réponses.

Point 4 : Déploiement national du dispositif SOS IJ – Avis

M. ARNAUD, Direction : Concernant le quatrième point inscrit à l'ordre du jour, il s'agissait du déploiement du dispositif SOS IJ. C'est un point, j'ai oublié de le préciser au moment de l'ordre du jour, que l'on examinera lors de l'assemblée plénière du mois de juin, parce qu'il s'agit d'un déploiement national qui se fait au même moment dans l'ensemble du réseau, en tout cas sur la phase de généralisation. Il se trouve qu'on a reçu les documents uniquement mardi, donc on a estimé avec Mme SKOLUDEK que c'était un peu tard pour faire un examen et que ça ne justifiait pas non plus la tenue d'une assemblée plénière extraordinaire. Ça fera donc l'objet d'une présentation lors de l'assemblée plénière du mois de juin.

Je vous propose donc que nous abordions le point 5 de notre ordre du jour qui est relatif au déploiement de l'application AAVA pour « Actions Aller Vers les Assurés ». C'est un point qui va vous être présenté par Laetitia BOUSSEMARY.

Point 5 : Déploiement de l'application AAVA (« Action Aller Vers les Assurés ») – Avis

Mme DUCHER, Direction : Nous accueillons Laetitia BOUSSEMARY pour ce point 5, déploiement de AAVA.

Mme BOUSSEMARY : Bonjour à toutes et à tous. Je vous présente les modalités de déploiement de l'application AAVA. L'application locale AAVA est l'acronyme d'Action Aller Vers les Assurés. En termes de contexte, il faut simplement préciser que dans le cadre du renforcement des actions d'aller-vers les assurés, le besoin d'avoir un outil permettant de faciliter la prise en charge de ces campagnes d'appels sortants par les équipes s'est fait jour. Jusqu'à présent, pour pouvoir bien accompagner les assurés selon les cibles des campagnes, les collègues devaient naviguer dans différents applicatifs pour avoir la vision la plus exhaustive possible de la situation de l'assuré. On s'est également rendu compte qu'il y avait un risque de sursollicitation des assurés, puisque les campagnes sont découpées selon des thématiques. Les campagnes de promotion du dépistage organisé, les campagnes liées aux assurés qui sont en ALD et qui n'ont pas de médecin traitant, ou d'autres campagnes de promotion de nos offres, sont déployées par thématique, avec le risque qu'un assuré se retrouve dans chacune des campagnes et soit sollicité plusieurs fois. D'où ce projet de création d'un applicatif qui va

regrouper toutes les données d'un assuré sur une interface avec un moteur de recommandation qui permet d'être proactif dans la proposition d'accompagnement de l'assuré.

Concrètement, ça veut dire que lorsqu'un assuré rentre dans une campagne, l'agent qui prend en charge cet accompagnement va avoir toutes les données relatives à l'assuré, les données socio-démographiques, savoir quelle est sa situation en termes de droits, mais il va également lui être proposé les aides individuelles, par exemple, auxquelles l'assuré pourrait être éligible. On saura s'il rentre dans un dépistage organisé et si ce dépistage a été fait. On a également la possibilité de visualiser les contacts précédents qui ont pu être faits, toujours dans le cadre de ces actions d'aller-vers.

En termes d'impact, ça simplifie, comme je vous le précisais, le pilotage et la prise en charge des campagnes par les agents, puisqu'il y a cette vision à 360 degrés. En termes de pilotage des activités d'aller-vers, l'outil permet également d'avoir une vision simplifiée des données, puisqu'il y a des possibilités de requêtage sur les résultats des campagnes, pour savoir, sur X assurés contactés, combien ont réussi à être pris en charge et quels sont les résultats, par exemple, de la promotion d'une aide financière qui a été effectuée.

Cet outil a été développé en interne. Nous proposons de le mettre en place au sein de la MisAS, qui est l'équipe dédiée à cet accompagnement 360 de l'assuré, avec plusieurs accompagnements prévus : des ateliers techniques pour permettre aux agents de découvrir toutes les fonctionnalités de l'outil et de le tester, et également des suivis de montée en compétences des équipes au travers des instances habituelles du service, mais aussi à travers la formalisation d'une FAQ. Ce qui est important aussi, c'est que l'on a prévu, dans le cadre de l'interface, une page dédiée aux actualités sur l'accompagnement des assurés et surtout un abécédaire qui permet en un clic d'avoir accès à toute l'information (c'est un lien vers Ameli) nécessaire (réglementaire ou technique) à l'accompagnement. On est vraiment dans un outil de facilitation de la prise en charge des campagnes d'appel sortant.

Mme DUCHER, Direction : Avez-vous des questions sur ces points ? On va avoir Mme PERRIOT-LE FUR, Mme RODRIGUES-MARTINS et M. ROUCHAUD.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Par rapport à ce que vous avez dit à la fin sur la mise à jour d'une information en continu, en quelque sorte, sur cet accompagnement... (inaudible)

Mme DUCHER, Direction : Madame RODRIGUES-MARTINS ?

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Apparemment, c'est un outil qui est très facilitateur pour les démarches de campagne d'appel sortant et en particulier sur le fait que tout cela a la charge de la MisAS. Ma question est : vu que cet outil peut être amené à évoluer encore, s'il évolue, quels seront les autres services qui l'utiliseront ? Et à l'heure actuelle, dans l'immédiat du déploiement, est-ce que la PLAVA est aussi impactée, puisque la MisAS fait de temps en temps de la PLAVA ?

Mme DUCHER, Direction : Merci. Monsieur ROUCHAUD ?

M. ROUCHAUD, CFTC : D'abord, je voudrais féliciter les équipes de la MisAS et du service informatique d'avoir développé cet outil, parce que c'est beaucoup de travail. Dans le cas où la phase de démarrage, qui va commencer, s'avère être un succès, est-ce qu'éventuellement la CNAM pourrait le généraliser au sein du réseau national ?

Mme DUCHER, Direction : Merci. Laetitia, on te laisse la parole.

M. ARNAUD, Direction : Juste avant, pour vous dire que je partage le sentiment de ce qui vient d'être dit. On a développé un outil qui est extrêmement intéressant, parce qu'il part vraiment du besoin de l'utilisateur. C'est-à-dire qu'on a regardé comment fonctionnait aujourd'hui la MisAS, avec son ambition d'avoir une logique globale d'approche de l'assuré, et la difficulté, en réalité, entre cette ambition et notre capacité à la mettre en œuvre, parce qu'on a des outils qui sont complètement silotés et des informations éparses. En fait, techniquement, on n'a pas le temps de récupérer toutes les informations. Ce qui est assez prometteur et intéressant dans ce qui a été fait, c'est qu'on est parti du besoin de l'utilisateur et on a créé quelque chose qui rassemble les différents éléments au même endroit. À ma connaissance, on fait parfois des choses qui sont plus ou moins déjà partiellement couvertes par d'autres applications dans le réseau. Là, on est sur un créneau qui est complètement vierge. Il existe par exemple, si on prend Medialog, la fiche client-bénéficiaire, qui a un peu la même idée et qui rassemble des éléments administratifs ou d'accompagnement sur les contacts qu'on a pu avoir avec l'assuré, mais en matière d'aller-vers, qui est quand même quelque chose qui se développe beaucoup, c'est quelque chose qui est totalement novateur.

Mme BOUSSEMART : AAVA est une interface qui cache derrière un entrepôt de données. Je vais le dire de manière simpliste parce que je ne suis pas développeuse. Le chargement d'AAVA se fait au travers du chargement des requêtes issues de nos bases de données et de nos outils métiers. Ce chargement se fait de manière hebdomadaire (pour le moment, c'est ce que l'on a prévu), pour avoir les données les plus actualisées possible lorsqu'on lance les campagnes. Il y a cette première partie de chargement de données et il y a aussi la partie d'administration fonctionnelle ayant trait, comme je vous le précisais, à la page sur les actualités, mais également en cas de modification de notre catalogue d'aides financières individuelles. Là, ce sont des opérations manuelles d'actualisation qui sont faites par l'administrateur fonctionnel, qui est le manager de la MisAS.

Sur les services cibles, nous partons effectivement sur un déploiement au sein de la MisAS, qui assure depuis novembre dernier une partie des activités de la PLAVA, puisque la PLAVA en tant qu'entité dédiée n'existe plus. On va donc se servir d'AAVA pour procéder aux campagnes d'appel sortant sur les dépistages organisés. Mais là où c'est intéressant, c'est que, sur notre cible de dépistage organisé, on va pouvoir, en plus de faire la promotion du dépistage et l'accompagnement à la prise de rendez-vous, avoir la vision de la situation administrative de l'assuré en termes d'accès aux droits et d'accès aux soins. On pourra lui proposer, dans le même temps, parce que ces données sont accessibles de manière très simple et immédiate par le collègue de la MisAS, de l'aider dans la recherche d'un médecin traitant, s'il ne l'a pas déclaré, ou de lui proposer également dans le cadre de la communication téléphonique une aide financière individuelle s'il est éligible.

C'est ça, tout l'intérêt de l'outil : avoir, sur une interface très simple d'utilisation, sur des onglets, c'est assez ergonomique, toutes les données au même endroit. À terme, les équipes qui sont en lien avec les assurés pourraient être intéressées par cette activité. Si on se dit qu'en situation d'accueil physique, un CSAM, lors d'un rendez-vous, regarde AAVA et voit que l'assuré qui est en face de lui est éligible à un dépistage ou qu'il a la C2S mais que potentiellement, il pourrait prétendre à l'aide financière complémentaire, il pourrait du coup l'accompagner pour déposer son dossier.

Moi aussi, je partage vos remerciements auprès de l'équipe informatique et de la MisAS, qui ont vraiment construit de manière conjointe mais autonome cet outil. La phase de conception, puis la phase de réalisation ont été intenses. Alors bien sûr, si AAVA est à la hauteur de nos ambitions dans son utilisation au quotidien, on aimerait que l'outil soit généralisé pour les autres MisAS, notamment, parce qu'il y a pour nous un réel avantage pour les équipes à son utilisation.

M. ARNAUD, Direction : Sur ce point-là, l'idée est quand même d'abord de bien l'éprouver au plan local, de faire les petits ajustements nécessaires, de vérifier que ça fonctionne bien. Parce qu'à partir du moment où on rentre dans un cycle où la Caisse nationale s'en empare, on devient un peu moins propriétaire et on a surtout beaucoup de sollicitations du réseau. Il faut donc qu'on soit déjà nous-mêmes très robustes sur la manière dont on peut l'utiliser. Mais, dans sa technique de développement, il répond au canon de ce qui a été exigé en termes de cahier des charges pour les développements nationaux. C'est déjà anticipé. En termes d'évolution, on a pour l'instant stoppé les évolutions potentielles parce qu'on en est à cette phase de tests, de vérification que tout fonctionne bien avant de faire d'autres développements. Ce qu'on a en vue, c'est de se dire qu'aujourd'hui, on a un découpage de l'application qui se fait par grande thématique, sur les droits, sur la prévention, sur l'action sanitaire et sociale, etc., et à chaque fois, on voit si l'assuré est éligible, s'il a le droit ou non. Ce qu'on aimerait pouvoir proposer, c'est d'avoir un onglet récapitulatif de tout cela qui permette de voir immédiatement : mon assuré n'a pas de mutuelle, il n'a pas de médecin traitant, il a été vacciné la dernière fois à tel moment, il est éligible à telle aide financière individuelle, donc je vais lui proposer cela. Après, on a le détail dans l'onglet qui concerne cela, mais si on arrive à faire cela, ça veut dire qu'en « un clin d'œil » l'équipe Misas peut faire un diagnostic à 360 des besoins en accompagnement en anticipation même de la demande de l'assuré.

Mme BOUSSEMART : Une petite précision, parce que j'ai donné une information erronée. Il y a une partie de la mise à jour qui se fait de manière mensuelle pour le moment, compte tenu de la taille des fichiers que l'on va charger. Mais cela, c'est un des points d'optimisation.

Mme DUCHER, Direction : Y avait-il d'autres questions ou interventions ? Madame RODRIGUES-MARTINS ?

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Encore une question par rapport aux moyens d'accompagnement et de communication. Il n'y a pas grand-chose qui est explicité, à part le fait qu'il y aura un déploiement avec des ateliers à partir de juillet 2026 pour les campagnes de mise en place de l'outil. J'aimerais donc savoir comment ces ateliers pour bien s'approprier l'outil vont se passer, en particulier à destination du service prévention. Est-ce que ce sont des agents en interne ? Est-ce que ce sera du e-learning ? Les périodes de tutorat seront-elles alternées avec un temps d'écoute ? Si on pouvait un petit peu plus formaliser et revenir sur le sujet de l'accompagnement et de la formation.

Mme BOUSSEMART : Sur l'accompagnement, comme on le précisait, le déploiement se fera pour le moment au sein de la MisAS. L'accompagnement sera fait par le manager qui a travaillé à la conception de l'outil, par le biais d'expérimentations. On présentera l'utilisation d'AAVA aux agents en présentiel, pas en e-learning et, après, on fera des points réguliers pour avoir leur retour sur cette utilisation. On a besoin d'avoir le retour d'expérience des utilisateurs pour pouvoir prévoir, si besoin, la prochaine phase d'optimisation de l'outil en lien avec les capacités du service informatique. Donc sur la partie MisAS, toutes les semaines, on ne fera pas

obligatoirement une réunion dédiée mais, dans le cadre des échanges quotidiens entre le manager et son équipe, on va pouvoir lister tous leurs retours d'expérience sur l'utilisation.

Si on déploie l'outil AAVA sur d'autres services, et c'est vrai que le second service pourrait être la prévention ou l'accueil, je suis convaincue que pour ce type d'utilisation d'outils, il faut que ce soit un accompagnement en réel. L'outil est très facile. Concrètement, l'accompagnement, c'est de la navigation, mais il faut que ce soit fait dans une salle ou sur le poste de travail où l'on présente les fonctionnalités et l'on accompagne la personne dans la prise en main de l'outil, mais en réel.

M. ARNAUD, Direction : Ce qu'il faut aussi avoir en tête, c'est que l'on ne peut pas avoir une formation complètement type. Elle doit être adaptée à chaque secteur car, dans la mesure où l'outil donne une vision à 360 degrés, il y a des domaines dans lesquels la prévention va être très à l'aise, quand on va parler du dépistage et, par contre, quand on va rentrer sur le sujet de l'action sanitaire et sociale ou de l'acquisition des droits à la C2S ou le médecin traitant, ils seront peut-être beaucoup moins à l'aise. C'est là où il faut qu'il puisse y avoir une interaction assez forte avec notamment la MisAS pour se dire quel est le circuit derrière la proposition, pour que les agents se sentent à l'aise de faire cette proposition-là sur des domaines qui ne sont pas forcément ceux dans lesquels ils sont initialement les plus à l'aise. On ne le conçoit donc pas comme une grande formation magistrale avec énormément de supports, mais plutôt comme quelque chose de très pratique qu'on va aussi construire par la formation elle-même, par les questions qu'ils pourront se poser, en se disant que les agents ont raison, et qu'il faut qu'on apporte une réponse à cette question-là, et comment on gère la relation suite à cette proposition. On est donc vraiment sur un terrain de formation-action.

Mme DUCHER, Direction : Y avait-il d'autres questions ? On va passer au recueil de vos avis.

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

M. SEREMES, CFTC : La CFTC, de son côté, salue le déploiement de l'outil développé localement. Il semble que cela devrait faciliter les conditions de travail des agents concernés. Ce sera donc pour nous également un avis favorable.

Mme DUCHER, Direction : Merci. Et pour Force Ouvrière ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Pour Force Ouvrière, c'est un avis favorable. On aime bien le terme « en interne ».

MME DUCHER, Direction : Merci à vous.

Point 6 : Déploiement d'une nouvelle fonctionnalité de rappel callback au sein de la PFS – ~~Information~~ Avis

MME DUCHER, Direction : Nous allons rester avec Laetitia pour le point suivant, qui concerne la nouvelle fonctionnalité de rappel ouvert aux assurés sur le 3646. Du coup, par rapport à ce qu'on s'est dit tout à l'heure, vous serez conduits à rendre un avis.

Mme BOUSSEMARY : Le déploiement du rappel téléphonique s'inscrit dans le cadre de la stratégie nationale de service et fait partie de la gamme dite essentielle. Cette fonctionnalité de rappel automatique, qui est intégrée à l'outil de gestion de la relation client, Pink Soda, existe déjà depuis plusieurs années, mais était jusqu'à présent peu utilisée au sein du réseau. Cela représentait, sur les flux nationaux en 2025, 0,1 % des flux pris en charge au titre de cette fonctionnalité. La stratégie nationale du service a donc prévu l'extension de cette fonctionnalité à l'ensemble des plateaux du 3646, pour permettre une alternative à l'attente des assurés en cas de saturation des lignes.

Concrètement, quels sont les éléments organisationnels derrière cette fonctionnalité de rappel téléphonique ? Le national prévoit (c'est à leur main en termes de paramètres), qu'un assuré qui attend plus de deux minutes trente se voie proposer la possibilité d'être rappelé de manière automatisée. Dès lors qu'il a atteint ces deux minutes trente d'attente, un message vocal lui propose d'être rappelé. Il peut bien entendu refuser et rester dans la file d'attente. S'il accepte d'être rappelé, on va confirmer ses coordonnées téléphoniques, puis la conversation prend fin. Ce qui est important de noter, c'est qu'on ne lui propose pas une heure de rendez-vous. Le rappel téléphonique n'est pas un rendez-vous. On lui propose d'être rappelé dans la journée, voire le lendemain matin. C'est à la main de chaque CPAM, c'est une fonctionnalité locale, mais on ne lui dit pas « *vous avez accepté d'être rappelé, vous serez rappelé cet après-midi à 14 heures 45* ». Ce n'est pas du tout prévu. Il y a effectivement des paramètres locaux. On peut proposer cette fonctionnalité de rappel automatique selon le motif d'appel, mais surtout selon un contingent de volume de rappels qui est fixé en local. La plupart du temps, le *callback* est proposé dans la journée mais, comme je vous le précisais, il peut éventuellement être proposé le lendemain matin. L'objectif, car c'est aussi un outil de pilotage, c'est de permettre d'ouvrir des plages de *callback* sur des amplitudes horaires où on a un peu moins de flux que sur le reste de la journée.

Pour les équipes, la prise en charge de ces appels induit d'avoir un profil dédié. Les appels apparaissent sur la base d'une signalétique particulière, avec un bandeau d'appel en bleu. En revanche, l'agent ne suit pas une procédure particulière. Pour lui, c'est comme si c'était un appel entrant. La seule chose, c'est que, comme il y a la signalétique, il sait que c'est un appel *callback* et il va juste modifier sa phrase d'introduction avec l'assuré. Ce qui est également important de préciser, c'est que la mise en place de cette fonctionnalité induit d'avoir un pilotage renforcé des flux par les managers. En effet, un appel dit *callback* qui n'a pas été pris en charge, ou qui n'a pas abouti, soit parce que l'assuré ne nous a pas répondu, soit parce que nous n'avons pas été mis en interlocution avec un répondant, est un appel perdu qui a donc un impact sur notre taux de décroché. A contrario, si l'assuré répond ou si nous sommes en interlocution avec un répondant, l'appel *callback* est considéré comme abouti. Il y a donc vraiment ce travail de paramétrage qui est fait par l'équipe managériale de la PFS pour bien positionner le volume de *callback* qui correspond à notre capacité à les prendre en charge. Il ne faut pas qu'on se mette en difficulté, car on peut proposer jusqu'à 5 000 créneaux de *callback* dans une journée, mais l'objectif n'est pas de proposer plus de rappels que notre possibilité de les absorber.

En termes d'accompagnement, on a commencé à faire quelques petits tests de *callback*, parce que c'est tout nouveau et, comme je vous le disais, il faut vraiment que l'on arrive à bien appréhender la pertinence du positionnement de ces *callbacks*. On a procédé en mars dernier à une première action de sensibilisation des équipes, notamment sur la façon dont l'appel se présente sur le bandeau, pour qu'elles puissent commencer à prendre en charge quelques appels.

On a également bénéficié d'un accompagnement des équipes nationales par le biais d'un atelier à destination de l'équipe d'encadrement, qui a été animé par EAST.

On avait aussi besoin de savoir si les assurés étaient intéressés par cette offre et comment se passaient les appels *callback*. Ce qui est intéressant, c'est que, de la part des assurés qui ont pu bénéficier de l'offre, on a un climat d'appel qui est totalement différent, puisque c'est la CPAM qui est proactive et qui tient ses engagements de rappel. On est donc dans une dynamique d'échanges qui est totalement différente et on a pu avoir, par le biais des quelques appels que l'on a pu faire, des assurés qui, même si on ne leur a pas apporté la réponse qu'ils souhaitent, nous ont remerciés de les avoir rappelés. C'est agréable aussi pour les équipes d'avoir ces appels et ces remerciements.

Ce que l'on prévoit, c'est de refaire une information à l'ensemble des équipes pour leur réexpliquer le fonctionnement du *callback* et les différents écrans, dès lors que l'on généralisera le *callback*, mais toujours avec le préalable de nos capacités à prendre en charge les appels.

M. ARNAUD, Direction : Mme PERRIOT-LE FUR, M. ROUCHAUD.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFTD : Dans l'impact du projet, vous évoquez des premières activations tests sur le mois d'avril, mais vous ne détaillez pas le résultat de ces tests. Pouvez-vous nous dire si ces tests sont satisfaisant ?

Mme DUCHER, Direction : Monsieur ROUCHAUD ?

M. ROUCHAUD, CFTC : La grande question est de savoir si les équipes de la PFS seront en mesure de rappeler les assurés dans un délai raisonnable, puisque la PFS est souvent saturée. Dans mon entourage, il n'est pas rare que des personnes fassent part de leur difficulté à joindre la plateforme téléphonique de l'Assurance Maladie pour la CPAM du Val-de-Marne. La grande question est donc de savoir s'ils seront en mesure de rappeler les assurés dans un délai raisonnable. Si le plateau est régulièrement saturé, bien évidemment, derrière, ça va être compliqué de rappeler toutes les personnes qui n'ont pas pu joindre un interlocuteur. C'est la grande question qu'il faut se poser. Effectivement, dans l'idéal, c'est bien, mais la question est de savoir s'ils seront vraiment rappelés et si l'on répondra à leurs attentes.

Mme DUCHER, Direction : Y a-t-il d'autres questions pour ce premier tour ? Monsieur GIAMBIAGGI ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Certaines choses sont embêtantes. Premièrement, c'est ouvert de 8 heures 30 à 17 heures. Pouvez-vous me confirmer combien de temps ils passent au téléphone par jour, s'il vous plaît ? Est-ce que les agents de la PFT pratiquent des activités annexes ? Avez-vous une petite idée des traitements de messages Eptica, par exemple, de la part de la PFT ? En fait, quand on est au téléphone sur des périodes prolongées, toute la journée, tous les jours, toutes les semaines, etc., ça fait beaucoup. Et avoir des petits instants où on peut se reposer parce qu'il n'y a plus d'appel, ça peut arriver, je ne sais pas, ça arrivait à l'époque, ça fait du bien de pouvoir un petit peu souffler. Ce qui est très embêtant, c'est que vous parlez de prise d'appel après 17 heures et le samedi matin. Vous le mettez entre parenthèses, en tout petit. Je fais le rapport avec le fait qu'on va renégocier les horaires variables. Cela m'a fait un peu tiquer. Le mettre en tout petit comme ça, ça le fait ressortir encore plus que si ça n'avait pas été en petit. En l'état, on veut donc des explications sur cela. On considère qu'en aucun cas le fait de pratiquer des appels sortants ne doit augmenter la durée d'appel des agents. On

considère aujourd'hui ne pas avoir été consultés sur la possibilité de les faire travailler au-delà de 17 heures au téléphone, ou le samedi matin.

Mme DUCHER, Direction : Merci, Monsieur GIAMBIAGGI. Mme RODRIGUES-MARTINS voulait également intervenir.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Au niveau des moyens d'accompagnement et de communication, vous indiquez que tout l'encadrement, que ce soient les responsables d'unité, les responsables de service et les hyperviseurs, ont déjà tous, depuis le 5 février 2026, été formés aux paramétrages de l'outil pour le *callback* et au pilotage du nouvel indicateur CPG. Vous indiquez également que cela a été fait par l'équipe nationale EAST. Est-ce que c'est un sigle ? Est-ce que cette équipe nationale porte vraiment ce mot très américanisé ? Qu'est-ce que ça veut dire ? Peut-on nous expliquer quelle est cette équipe nationale et comment elle se compose ? Et nous rappeler aussi le nouvel indicateur CPG par la même occasion, pour avoir des petites précisions. Merci.

Mme DUCHER, Direction : Est-ce que ce premier tour de questions est complet ?

M. ARNAUD, Direction : Concernant la question de M. GIAMBIAGGI sur l'objet de la consultation, on est bien sur le déploiement d'une solution que nous n'utilisons pas jusqu'à présent, même si elle était déjà disponible en natif dans l'outil depuis la mise en place de Pink Soda. La consultation n'a pas du tout pour objet d'augmenter le temps d'appel journalier. En revanche, la question que vous posez sur le rythme d'appel est légitime, parce que l'idée est bien de se dire qu'on a une répartition des appels sur la journée qui n'est pas la même selon les créneaux, avec des temps plus calmes et d'autres sur lesquels on a plus de mal à faire face. L'idée est bien de lisser cette charge sur l'ensemble de la journée en profitant des créneaux sur lesquels on a moins d'appels et davantage de ressources. De fait, cela va donc amener à cette répartition plus homogène dans le temps. En revanche, le volume d'appels que l'on demande aux agents n'augmente pas. On essaie simplement d'avoir une répartition plus harmonieuse. On espère aussi qu'à travers cette faculté de meilleur lissage des appels sur toute la journée, on aura la capacité de prendre plus d'appels. Si on prend plus d'appels, cela veut dire à terme moins de réitérations, donc moins de flux entrants. C'est bien là l'objectif. On ne veut pas se générer une activité et des appels auxquels on ne saura pas faire face. C'est une nouvelle possibilité, mais ce n'est pas une possibilité magique. Cela ne résout pas tous les problèmes et, notamment, cela ne fonctionne pas quand on est déjà dans une situation dégradée, parce qu'en réalité, on n'a déjà pas la disponibilité et pas le nombre d'agents pour faire face aux appels. Le fait d'en reporter ne fait qu'aggraver la situation. C'est donc quelque chose qui ne peut s'utiliser qu'en pilotage fin et à la marge pour améliorer encore le taux d'accessibilité, mais dans une situation qui est déjà saine. C'est ce que je voulais préciser sur la question de M. GIAMBIAGGI.

Mme BOUSSEMART : Effectivement, un appel dit *callback* est un appel entrant qui rentre dans le cadre de l'activité classique d'un agent de la plateforme. Ce n'est pas une activité supplémentaire. C'est important, parce que je vous ai précisé comment était comptabilisé un appel dit *callback* en termes d'abouti/non-abouti mais, pour nos équipes, c'est un appel entrant. Même s'il y a cette petite particularité du bandeau qui permet à l'agent, quand il voit que le bandeau est en bleu, de savoir que c'est un *callback*, il sait que la première phrase va être un petit peu différente. Pour l'assuré, c'est un appel qu'il reçoit, et non un appel qu'il émet, donc

il y a cette petite dynamique, mais c'est un appel entrant qui rentre dans le cadre des objectifs et de l'organisation de la plateforme.

En termes de tests, on a testé les lundis et mardis uniquement, avec des créneaux de rappel possibles sur la journée entre 8 heures 30 et 17 heures. On est donc bien dans l'amplitude horaire des agents et sur un maximum de 75 rappels possibles. On a fait entre 40 et 75 rappels, selon l'analyse quotidienne de la situation de la plateforme. Concrètement, s'il devait y avoir en prévisionnel 25 agents logués sur cette journée et que l'on n'a que 20 agents, et qu'en plus, on a un flux d'appels beaucoup plus important, on ne lance pas le *callback* parce qu'on sait pertinemment qu'on n'arrivera pas à absorber ces flux. Cela ne sert absolument à rien, voire cela va nous pénaliser encore plus. En effet, si nous n'avons pas la capacité de prendre en charge l'appel, on va considérer que c'est un appel non abouti, alors que si l'assuré ne s'était pas vu proposer le *callback*, il serait resté dans la file d'attente, certainement plus longtemps, mais on aurait pu le prendre en charge. C'est donc vraiment un pilotage très fin au quotidien, voire sur la demi-journée, pour dire « stop, on arrête le *callback*, cela ne sert absolument à rien ». Ou alors, en fonction de notre prévisionnel de flux, on sait pertinemment que lundi prochain, on ne va pas activer cette procédure parce qu'elle ne nous sera pas bénéfique. Le *callback* est bénéfique dès lors que nous sommes sur une adéquation charge-ressources qui est bonne, voire sur des journées où il y a très peu de flux en prévisionnel. Il nous permet, parce qu'on a toujours des pics dans la journée, de déporter de quelques heures un pic d'appel sur une période où on sait qu'on a un peu moins d'appels, mais dans la limite de 17 heures. C'est là que le *callback* est le plus performant. Un plateau qui est saturé dès le matin, cela ne sert absolument à rien de mettre du *callback*.

Sur la note, et je m'en excuse, il s'agit effectivement d'une extraction d'un support national qui précise les différentes modalités d'activation du *callback*, et dans l'option 3, il y a effectivement « après 17 heures ou le samedi matin », ce qui n'est absolument pas le cas chez nous, et on ne va surtout pas au-delà de 17 heures. Sur les tests que l'on a faits, 100 % des rappels ont été pris en charge. Comme je vous le disais, entre 40 et 75 rappels ont été testés, et 100 % ont été pris en charge. Cela veut dire que les assurés répondent à cette offre et que, de notre côté, la planification que l'on a faite par rapport à nos possibilités était bonne. On ne s'est pas mis en difficulté en proposant des créneaux qui n'étaient pas avantageux ou un volume de rappels que nous ne pouvions pas prendre en charge, mais on l'a fait sur de très courtes périodes. Donc là, maintenant, il va falloir aussi qu'on aille le retester sur d'autres journées.

Je ne sais pas ce que veut dire l'acronyme EAST.

M. ARNAUD, Direction : Équipe d'Accompagnement Service Téléphonique, quelque chose comme ça. C'est une équipe nationale qui a été mise en place pour venir en appui des PFS. Cela s'adresse plutôt aux plus petites PFS, où un accompagnement peut se mettre en place pour expliquer, en termes de pilotage, l'appropriation des différents outils. Ici, il y a un niveau de maîtrise qui est quand même assez important. L'apport que l'on peut avoir de cette équipe nous avait donc été proposé, par exemple, dans le cadre du fameux plan de retour à l'équilibre dont on a parlé assez souvent ici. Il y avait un volet de ressources dédiées en appui, puis il y avait un volet d'accompagnement à l'utilisation des outils de pilotage par des experts au niveau national. Cette petite équipe a donc cette vocation de favoriser une bonne appropriation des outils nationaux et une optimisation des possibilités de pilotage et de paramétrage.

Mme DUCHER, Direction : Madame PERRIOT-LE FUR ?

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Ce sont bien des appels entrants. De ce fait, ils ne peuvent pas être comptabilisés comme des appels sortants à un moment ou à un autre. Dès qu'ils sont identifiés en *callback*, ce sont bien des appels entrants. Qu'en est-il de l'assuré qui n'est pas très patient ? S'il demande à être rappelé, mais qu'une heure après, il ne l'a pas encore été, il pourrait s'énervier et rappeler. Est-ce qu'il va être comptabilisé deux fois ? Ou est-ce que l'outil permet de savoir que c'est le deuxième ou troisième appel de cet assuré, et qu'il n'est peut-être pas la peine qu'il rappelle quarante fois de suite ? Le *callback* a-t-il bien intégré le fait qu'il y a éventuellement deux appels et qu'il y aurait deux *callbacks* ?

Mme DUCHER, Direction : Madame RODRIGUES-MARTINS ?

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Je vais dans le sens de ma camarade, Mme PERRIOT-LE FUR. J'aimerais effectivement que ce soit bien précisé à quel moment le *callback* va pouvoir entrer en jeu. J'ai compris la chose de la manière suivante, et je voudrais que vous me disiez si c'est correct ou non. Ça a de l'importance pour que l'on puisse exprimer notre avis. Un assuré va appeler le 3646. Les deux minutes trente passent, et là, le *callback* se met en place, c'est ça ? Mais ça veut dire qu'au bout du fil, le *callback* se traduit comment ? On lui dit « vous allez être rappelé » point barre, et il raccroche ? C'est ça que je n'ai pas compris. J'aimerais qu'on m'explique vraiment la technicité de ce petit dépôt de rappel qui sera toujours comptabilisé en appel entrant. Parce que moi, j'ai l'impression que c'est un détour pour le faire sortir et le faire rentrer, mais sans le comptabiliser plusieurs fois. J'ai l'impression qu'on tourne autour du pot et je ne vois pas l'avantage, donc est-ce qu'on peut bien me l'expliquer, s'il vous plaît ?

Mme DUCHER, Direction : Est-ce qu'il y avait d'autres questions ? Monsieur SEREMES ?

M. SEREMES, CFTC : Oui, on a précisé que ce n'est pas un rendez-vous qui est pris avec l'assuré, mais on s'engage à le rappeler dans la journée.

Mme DUCHER, Direction : Laetitia va vous répondre.

Mme BOUSSEMARY : Je suis l'assuré, j'appelle le 3646. Au bout de deux minutes trente, ça, c'est le paramétrage national actuel, le SVI, le serveur vocal interactif, se déclenche et propose à l'assuré d'être rappelé dans la journée selon les paramètres locaux que l'on aura mis en amont. Si l'assuré dit oui, le SVI confirme son numéro de téléphone, celui qu'il utilise pour nous appeler, on lui confirme qu'il va être rappelé dans la journée, et la conversation se termine. Si l'assuré ne veut pas bénéficier du service, il dit non et il reste dans la file d'attente ou il est remis dans la file d'attente.

M. ARNAUD, Direction : Vous l'avez dans la note : quand le service est activé, et c'est nous qui décidons de l'activer, c'est nous qui considérons qu'on a la capacité de rappel sur cette journée-là. Si on est sur une journée comme un lundi après un long week-end de mai, on ne va pas l'activer, parce que c'est sûr qu'on n'arrivera jamais à les rappeler, et alors là, c'est délétère pour la relation client. Mais vous voyez, dans le petit encadré, quand c'est activé, le message d'attente dit à l'assuré : « à tout moment, si vous souhaitez être rappelé, tapez 9 ». C'est lui qui choisit de dire qu'il n'a pas envie d'attendre qu'on lui réponde. S'il est disponible, il est à la maison, il n'y a pas de problème, il tape 9, et l'appel bascule alors dans une console en attente. Dès qu'il y a de la disponibilité sur le plateau, le numéro est recomposé et ça rappelle l'assuré. Simplement, le téléconseiller aura la précision que c'est un rappel, donc il ne va pas dire « bonjour, pourquoi avez-vous appelé ? », mais il va dire « vous avez souhaité être rappelé ».

Mme BOUSSEMART : Si l'assuré nous recontacte avant que l'appel dit *callback* soit lancé, on va aller vérifier de manière automatique que le numéro d'appelant est bien identique. Mais ça, il faut quand même que je le fasse reconfirmer. Je crois qu'on ne le doublonne pas et qu'il ne passe pas dans la file d'attente. Il y a un message qui lui dit qu'il va être rappelé de nouveau, mais il faut que je le fasse confirmer. On le sort de la file d'attente de nouveau en lui disant qu'il va être rappelé, mais ça a été prévu dans le process *callback*. Est-ce que c'est clair ? C'est bien un appel entrant et il est comptabilisé dans le cadre des objectifs et des indicateurs de performance comme un appel entrant.

On parle dans la note du nouvel indicateur, l'indicateur global de taux de décroché. C'est parce que nous allons pouvoir faire la distinction entre les appels entrants classiques et les appels entrants *callbacks*. C'est simplement cette distinction-là qui va être possible, mais c'est bien la somme des appels aboutis, qu'ils soient entrants classiques ou *callbacks*, qui va nous permettre d'évaluer notre taux d'accessibilité. Pour les équipes, il n'y a pas d'objectif dit *callback*. C'est un appel entrant qui est intégré dans l'objectif quotidien de prise d'appel.

Mme DUCHER, Direction : Est-ce que ça a répondu à vos questions ? Est-ce qu'il y a d'autres questions ou interventions sur ce point avant qu'on passe au recueil des avis ? Non. On va passer au recueil de vos avis.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Il semble que cette nouvelle fonctionnalité puisse constituer une petite avancée positive au niveau de la file d'attente et en faveur de l'assuré, qui aura la garantie d'être rappelé. C'est ce qu'il veut, justement. C'est peut-être une bonne avancée d'activer cette nouvelle fonctionnalité au niveau de Pink Soda. Ce sera donc un avis favorable.

Mme DUCHER, Direction : Merci. Pour la CFTC ?

M. SEREMES, CFTC : Pour la CFTC, vu que cela améliore les conditions pour que les assurés puissent nous joindre, ce sera un avis favorable.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Le déploiement de la fonctionnalité de rappel derrière a déjà, si j'ai bien compris, induit des appels sortants hors des créneaux d'ouverture de la PFS, c'est-à-dire la pratique d'appels après 17 heures ou le samedi matin. À terme, cela pourrait être le cas pour nous. Nous sommes opposés au fait que les agents fassent encore plus de téléphone. Écoutez, c'est contre. C'est contre, parce que vous me dites que c'est le National qui a mis cela. Cela veut dire que le National compte bien le mettre en place et, si c'est pratiqué dans d'autres caisses, cela veut dire qu'à terme, cela pourrait être pratiqué chez nous. Nous considérons, je le répète, que nous n'avons pas été consultés sur la pratique de *callback* après 17 heures et le samedi matin. C'est donc défavorable.

Mme DUCHER, Direction : Là, je suis sur un sujet mathématique, puisqu'il y a des élus qui étaient sortis au moment du vote. Il y avait trois voix ici et deux voix à la CFTC, ce qui fait cinq. Et ici, vous êtes quatre. M. MACIEL vient de revenir. Il n'était pas là, sauf erreur de ma part, au moment du vote. Vous êtes quatre, cela fait donc un avis favorable à la majorité.

M. ARNAUD, Direction : C'est comme à l'Assemblée, il faut battre le rappel.

Mme DUCHER, Direction : Merci à vous et merci à Laetitia pour ces explications.

Mme DUCHER, Direction : Nous allons donc passer au point suivant qui concerne la modernisation de l'univers de travail et pour lequel nous allons accueillir Philippe DUBOIS, responsable du département informatique.

Point 7 : Déploiement du Programme de Modernisation de L'univers De Travail (MUDT) – Information

M. DUBOIS : Bonjour à tous. Le document est transcrit en trois étapes. Je vous donne la vision globale. L'idée est simple : la CNAM souhaite moderniser l'environnement de travail. C'est pour cela qu'ils appellent ça MUDT. C'est la modernisation de l'ensemble des outils qu'on peut utiliser sur la bureautique. Je ne veux pas dire de bêtises. En gros, on modernise l'ensemble des applications, d'où Office 2024. Je pense que vous connaissez, c'est tout ce qui est bureautique. En termes de changement pour l'utilisateur, on ne va pas avoir trop de différence. Entre Office 2016 et Office 2024, on va simplement rendre les choses plus sûres en termes de sécurité, de chiffrement et de fonctionnalités, il y aura de grosses améliorations. Après, pour l'usage que nous avons actuellement de ces outils, la différence ne va pas se sentir.

Un des points neutres pour les utilisateurs, c'est que l'ensemble de la messagerie, donc l'ensemble des données, va passer sur le cloud. Il y aura donc un transfert de données sur le cloud, avec bien-sûr le respect des différents contrats qu'il peut y avoir par rapport à l'Europe, et ainsi de suite.

Ensuite, le troisième point va concerner les personnes qui ont une messagerie sur leur téléphone. On a recensé 51 personnes, qui devront venir chez nous, on a déjà la liste, et on va prendre contact avec elles pour qu'elles puissent migrer. On va donc avoir un changement d'applicatif. Maintenant, on sera sous Intune, c'est une application qui permet de gérer le téléphone et aussi de gérer la messagerie.

Qu'est-ce que je peux vous dire d'autre d'intéressant ? Un point important, c'est que demain, on va adresser un mail à tout le monde pour signaler ce changement. C'est-à-dire que pour pouvoir migrer vers Office 2024, on va devoir cliquer sur un bouton. Concrètement, on va diffuser à tous les agents cette fameuse petite icône qui permettra, à la convenance de l'agent, de migrer. Il y avait deux choix : soit on l'imposait à tout le monde et on faisait une grosse diffusion, soit on pouvait faire ce choix que chaque agent... En tout cas, on est parti là-dessus, je trouve que cela a du sens car comme ça, l'agent, dès qu'il aura fini de travailler ou quoi que ce soit, va pouvoir appuyer sur le bouton et partir, au lieu de se voir imposer cette migration. C'est le 22 mai, et à partir du 22 mai, on va pouvoir migrer, tout en sachant que, comme je l'avais évoqué juste avant, c'est un projet CNAM, avec bien sûr des dates, et nous, on doit finir fin juin.

Qu'est-ce que je peux vous dire d'autre ? De notre côté, en informatique, nous avons aussi un changement d'outils. Avant nous avons Siveo, qui nous permet de télédiffuser des applications, des patches ou quoi que ce soit, et nous avons aussi NetSync, qui est notre outil d'analyse. Tout cela va être rassemblé sur un seul outil qui s'appelle MECM. Là aussi, peu importe le nom, mais en tout cas, on va avoir à peu près les mêmes usages qu'on peut avoir sur Siveo ou sur NetSync. Comme je l'ai évoqué juste avant, peu importe le nom, ce sont simplement des outils

que l'informatique va utiliser. Je pense que NetSync ne parle à personne, c'est une application. Après, peu importe le nom, l'idée, c'est que Siveo, comme je l'ai évoqué juste avant, ça permet de télédiffuser, c'est-à-dire que cela nous permet simplement d'envoyer des packages sur l'ensemble de vos PC, donc de nous assurer que, par exemple, les logiciels sont toujours à jour, et s'il y a des bugs ou des failles de sécurité, cela nous permet de les envoyer. Voilà à peu près à quoi sert Siveo. NetSync permet simplement d'avoir une analyse sur les PC pour qu'on puisse éventuellement faire une sorte de pré-projectif sur des changements de PC, par exemple. Ça s'appelle NetSync, peu importe son nom, et tous ces mêmes usages de télédiffusion et d'analyse de PC vont être rassemblés sur un seul outil qui s'appelle MECM. C'est juste ça. Voilà à peu près ce que je peux vous en dire. Si vous avez des questions, n'hésitez pas.

Mme DUCHER, Direction : Nous avons Mme SKOLUDEK, Mme PERRIOT-LE FUR, Mme RODRIGUES-MARTINS. Madame SKOLUDEK, c'est à vous.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Je voudrais juste une précision sur la page 6, quand vous parlez des prérequis de la migration de la messagerie, juste pour bien comprendre. Vous dites que vous allez supprimer des boîtes aux lettres partagées qui sont obsolètes ou non utilisées et que vous allez limiter au maximum les données stockées sur la messagerie. C'est-à-dire que vous allez épurer automatiquement les messageries des agents s'ils ont des mails anciens, s'ils ont des mails avec des documents de pièces jointes importantes ? Est-ce que vous pouvez être plus clair sur cette partie-là, s'il vous plaît ? Car si c'est le cas, comment ça va se passer ? Est-ce que vous allez laisser le temps aux salariés de faire du ménage dans leur boîte mail ?

Mme DUCHER, Direction : Madame PERRIOT-LE FUR ?

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Je voudrais savoir si cette migration, on peut la faire quand on est à la maison en VPN ou est-ce qu'il faut être sur site pour la faire ? Pour le coup, vraiment, est-ce qu'on prend un risque ? Et en termes de sécurisation, parce qu'on parle de cloud, on entend parler de plein de choses. Nous, avec des messageries où on nous demande plutôt d'aller sur Signal que sur WhatsApp, on a des informations comme ça qui font qu'on se demande si la sécurisation est bonne. Quelle sécurisation avons-nous concrètement sur toutes les données que nous allons mettre à disposition du cloud ? Est-ce que c'est mieux sécurisé qu'avant ? Est-ce que c'est pareil ?

Mme DUCHER, Direction : Madame RODRIGUES-MARTINS ?

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Ma question était très similaire à celle de Mme SKOLUDEK. J'ai effectivement trouvé que le fait de passer complètement sous silence les prérequis de migration... Je me suis demandé si c'était volontaire pour ne pas qu'on soit surpris que tous nos mails disparaissent. J'aimerais donc qu'on nous confirme bien qu'avec cette migration, on va avoir un délai nécessaire pour faire le balayage, nettoyer les boîtes mail. Car que ce soit au niveau des gestionnaires du CSE, que ce soit au niveau des délégués syndicaux et des échanges qu'on a avec la Direction, des prépas, etc., nous avons des boîtes mail dans lesquelles nous avons besoin de garder certaines choses, avec des délais de conservation de plus de 12 mois. Donc, moi, cela m'inquiète un peu.

Mme DUCHER, Direction : Monsieur ROUCHAUD ?

M. ROUCHAUD, CFTC : Puisque l'Assurance Maladie veut qu'on soit doté d'outils plus rapides et plus fluides, est-il prévu de nous changer automatiquement nos ordinateurs

portables ? Car ce modèle, le Dynabook, rame très fréquemment, il met du temps à s'allumer, les agents perdent beaucoup de temps le matin. Ou est-ce qu'il faut forcément avoir un problème avec son ordinateur pour qu'on nous le change ? Quelles sont les directives à ce niveau pour que l'on nous change notre ordinateur portable, qui est loin de faire l'unanimité, ce Dynabook ?

Mme DUCHER, Direction : Monsieur GIAMBIAGGI ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je voulais poser la question : pourquoi Microsoft ? Le gouvernement parle de souveraineté, de choses comme ça, et puis derrière, on fait un contrat avec Microsoft pour le cloud. Est-ce qu'il n'y avait pas une solution française ou européenne à ce niveau ?

Mme DUCHER, Direction : Monsieur MARQUES ?

M. MARQUES, CGT-FO : Alors, sauf erreur de ma part, ce qui est possible, et M. DUBOIS pourra peut-être corroborer ou non, Microsoft est signataire de conventions avec les autorités américaines pour un accès illimité, notamment de certains de ses services de renseignement, au panel complet des informations dont ils disposent sur leurs utilisateurs. Je voyais donc une contradiction avec les données que nous échangeons, qui peuvent être sensibles. J'aimerais avoir des explications à ce sujet.

M. DUBOIS : Très bien. On va commencer par les mails et les prérequis. Il y a deux volets. Je pense que déjà, c'est un réflexe qu'on doit tous avoir, et c'est peut-être même à nous, l'informatique, de sensibiliser là-dessus : nettoyer notre boîte devrait être un réflexe. Après, je ne vais pas vous faire le côté écologie, sobriété ou quoi que ce soit, mais pour moi, c'est presque une évidence de ne pas attendre une migration pour pouvoir avoir une boîte la plus optimisée possible. Pour répondre à la question, il n'y a strictement rien qui est imposé. Concrètement, pourquoi on a reçu ce message-là, c'est qu'on parle de migrer plus de 120 000 boîtes. Donc effectivement, si une boîte fait un méga, ce n'est pas dramatique, mais comme vous le savez, une boîte peut faire deux ou trois gigas. Fois 100 000, ça commence à faire des volumes qui sont énormes. C'est pour ça que ce prérequis a été demandé par la CNAM. En ce qui nous concerne, comme vous l'avez évoqué, on avait déjà mis certains quotas par rapport à un usage. Donc là-dessus, les agents n'auront strictement rien à faire, hormis le fait, comme je vous l'ai répété juste avant, que pour moi, c'est juste une question de réflexe, de bonnes pratiques, de pouvoir nettoyer sa boîte. Voilà, donc ça, je pense avoir répondu.

Ensuite, le cloud. J'essaie de vous répondre là-dessus. Il faut savoir, comme je l'avais évoqué, que c'est un projet CNAM. C'est-à-dire que nous, le mot est peut-être un peu fort, mais on va subir cette modernisation, même si je trouve que ça a du sens qu'on puisse passer à Office 2024. Ça permet, comme on l'avait évoqué, d'avoir d'autres fonctionnalités, je trouve que ça a du sens. Pour tout ce qui est cloud, personnellement, plein de sociétés françaises travaillent avec Microsoft et vont faire des contrats. Maintenant, vous dire précisément quel est le contrat qui a été signé entre la CNAM et Microsoft, je n'en ai strictement aucune idée. Comme vous l'avez évoqué, oui, on a des données sensibles, donc c'est pour moi une évidence qu'ils ont dû avoir un contrat qui va imposer d'avoir l'ensemble des données physiques au sein de l'Europe. De la même façon aussi, comme on a parlé de la CIA et du FBI, ils ont dû mettre des contrats. Maintenant, on ne va pas se leurrer, c'est vrai, si Microsoft appartient aux États-Unis, oui, je suis intimement convaincu, c'est mon avis, et ça ne va pas plaire à tout le monde, que des fuites de données, il y en aura toujours. Maintenant, je pense que la CNAM, c'est une certitude, a tout

mis en œuvre pour éviter tout ça. Et surtout, je pense que si la CNAM a décidé de mettre dans le cloud, ils se sont assurés que l'ensemble de leurs données... Parce que maintenant, l'avantage, c'est qu'on chiffre énormément toutes nos données, avec des clés qui sont quand même conséquentes et qui, actuellement, ne peuvent pas être encore cassées. Donc j'estime que la CNAM a fait, c'est mon avis aussi, le bon choix, et je pense qu'ils ont tout mis en œuvre pour assurer la sécurité de nos données, parce que je pense que la CNAM connaît parfaitement l'ensemble des métiers qu'on a et surtout les données qu'on gère. Donc là-dessus, pour moi, il n'y a pas d'inquiétude.

M. ARNAUD, Direction : Philippe, pour compléter, je précise que la CNAM a pris l'engagement de se diriger vers des solutions souveraines, et notamment vers le fait qu'à terme, on n'utilisera plus les outils Microsoft applicatifs, mais la suite logicielle de l'État dont j'ai oublié le nom. Je ne sais pas si tu l'as en tête, Philippe ? Non. Bref, en tout cas, l'État a mis en place une suite logicielle qui est souveraine et propriétaire et qui n'est pas reliée aux États-Unis, mais ce plan de convergence prendra du temps. C'est pour cela qu'on est en gros sur la dernière génération d'outils qui vont passer par Microsoft. À terme, on rejoindra la suite logicielle de l'État et on abandonnera les outils Microsoft pour les raisons de souveraineté et de protection des données de l'Assurance Maladie. C'est quelque chose que je voulais vous préciser.

M. DUBOIS : Oui, et puis juste un autre point, c'est que quand on n'a que quelques PC à changer, c'est très facile, mais quand il y a un parc énorme, le temps de réaction est aussi énorme. Donc c'est vrai que c'est un gros mastodonte, ça prend du temps, malheureusement, comme l'évoquait Sébastien, pour pouvoir changer.

Il y avait une question, « pourquoi Microsoft ? ». Il faudrait poser la question à la CNAM, mais comme l'évoquait aussi Sébastien, il va y avoir du changement là-dessus.

Pour le PC, pour moi, c'est hors sujet, mais je vais quand même y répondre. Il faut savoir que tous les PC vont accepter Office 2024. Il faut savoir que les changements de PC se font à travers ce qu'on appelle le PUI. Chaque année, on va recevoir des PC et on va essayer de les redistribuer au mieux. Depuis à peu près janvier, on essaie de pousser une analyse sur les PC qui sont défaillants, qui sont lents, et de permettre de prioriser ces changements. Ensuite, pour répondre à une dernière question sur le Dynabook, sur la marque, malheureusement, c'est pareil, ce n'est pas pour me défausser, mais on nous impose ce constructeur. Pas de chance, parce que Dynabook a en plus arrêté de les faire. Des ratés, ça arrive. Actuellement, on est sur du HP. On est en train depuis déjà plus d'un mois de réaliser des changements sur l'obsolescence des PC. Comme je le répète, on a mis en place de l'investigation tous les mois et on change des PC qui nous semblent les moins performants.

Mme DUCHER, Direction : Deuxième tour de questions, s'il y en a. Monsieur GIAMBIAGGI ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : C'était sur les PC. Si j'ai bien compris, vous n'achetez plus de Dynabook. Est-ce que vous continuez à acheter les tanks, les Lenovo ? Celui-là, il est trop volumineux, il n'est pas pratique.

M. DUBOIS : Comme évoqué, nous, malheureusement, je ne vais pas vous expliquer en détail comment ça se passe, mais la CNAM va benchmarker les PC. À la suite de cela, ils vont choisir une gamme et un constructeur. Ensuite, ils vont créer des images pour que l'ensemble des CPAM, quand elles vont acheter ces PC (c'est pour cela que je vais répondre indirectement à

vosre question) on va simplement descendre l'image et on ne va pas avoir de dysfonctionnements sur des fonctionnalités, sur des pilotes, et ainsi de suite. Pour répondre à vosre question, pour être plus précis, ce ne sont pas nous qui choisissons les PC, on nous les impose. Là, bonne nouvelle, cette année, ce sont des HP. Moi, j'adore HP. J'ai le droit de dire que je n'aime pas Dynabook ? Oui, j'ai le droit. C'est pareil, ce n'est que mon avis. Malheureusement, on subit. Indirectement, je suis d'accord avec vous sur certains constructeurs que j'estime moins performants que d'autres. Maintenant, on fait avec. Cette année, c'est HP. Demain, l'année prochaine, je ne sais pas sur quel constructeur ils vont partir. Après, ce n'est pas pour soutenir la CNAM, parce que peu m'importe, mais ce n'est pas évident d'arriver à commander plus de 100 000 postes. Bien sûr, heureusement, ils ne font pas ça chaque année, mais ce n'est pas neutre. Il y a des moments où on choisit un bon constructeur et, quelquefois, on en choisit peut-être un moins bon. En tout cas, le point important, c'est que là, on est en phase de changement. Les Dynabook sont peut-être, de mémoire, assez anciens. Ce sont peut-être ceux que l'on va commencer à changer. Peut-être qu'au cours de cette année, il n'y aura plus de Dynabook. En tout cas, nous, on a deux directions : la première, c'est que l'on va suivre l'obsolescence des PC, et une deuxième direction, où on va être proactif et voir l'ensemble des PC qu'on estime moins performants, pour qu'on les change sans attendre notre circuit d'obsolescence.

M. ARNAUD, Direction : Pour compléter, la suite logicielle de l'État s'appelle « La Suite ». Il y a un communiqué de presse de la CNAM du 1^{er} avril 2026 qui annonce justement le partenariat qui est noué avec l'État et la Direction du Numérique pour travailler sur, à terme, l'équipement de l'ensemble des agents de l'Assurance Maladie avec ces solutions logicielles souveraines.

Mme DUCHER, Direction : Il y a une autre question de M. GIAMBIAGGI.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je voulais préciser ce que j'ai dit tout à l'heure sur le PC. Je n'ai pas d'avis sur les marques, etc. Ce qui m'embête avec ce modèle, c'est qu'il est très volumineux. Ce qui m'embête, c'est qu'on vous impose des modèles, mais est-ce qu'on vous donne plusieurs modèles ? Ce sont vraiment les dimensions qui m'embêtent. Ce serait quand même une bonne chose qu'on vous propose plusieurs dimensions et que vous, en fonction de l'utilité que vous y trouvez, vous choisissiez. Par exemple, sur ce modèle, le pavé numérique est intégré. Personnellement, je n'en ai pas besoin, je n'utilise quasiment pas ce PC de manière nomade. Ce qui m'embête, c'est que vous n'ayez pas un choix sur la dimension et sur l'absence ou la présence de pavés numériques pour acquérir les modèles qui conviennent à l'usage des agents.

M. DUBOIS : Sur le principe, je suis entièrement d'accord. Effectivement, si je pouvais avoir cette possibilité, suivant les services, suivant les métiers, suivant l'usage, de choisir pertinemment le bon PC, je serais le plus heureux du monde. Je comprends aussi que le poids y joue, vous prêchez un convaincu.

Pour répondre à vosre question, on a simplement trois gammes qui ne vont pas jouer sur le volume, en tout cas sur la dimension du PC. On va simplement avoir un PC standard, qui va correspondre normalement à peu près à 90 % de l'ensemble des agents. Oui, je suis d'accord avec vous qu'ils pourraient éventuellement réduire les dimensions. Maintenant, c'est un achat groupé et je pense qu'ils ont essayé de faire une balance entre les points forts et les points faibles de chaque matériel. Un PC qui est volumineux, c'est pénible parce que c'est lourd, mais par

contre, c'est autonome, et c'est un grand écran. Je pense que, malheureusement, ils ont fait un choix qui semblait pour eux correspondre à un maximum de personnes. Je suis d'accord avec vous, il y a des cas de figure... Je vois les DAM qui se baladent, qui ont beaucoup de déplacements, où ça peut avoir du sens. Éventuellement aussi en termes de présentation, avoir peut-être des modèles qui permettraient de retourner l'écran. Oui, il y a du sens. Maintenant, c'est vrai qu'ils essayent de correspondre à 90 %, 95 %. Il y aura toujours 5 % qui ne vont pas correspondre. Après, on a aussi des PC évolués, qui vont être surtout pour un usage de statistiques où ça va demander un peu plus de puissance. Et on a le côté hybride pour certaines personnes qui vont se déplacer. On n'a que ce choix-là. Malheureusement, comme je réponds à votre question, on n'a pas ce choix de dimension. On va avoir simplement ce choix de puissance.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Une autre question qui n'a rien à voir.

Mme DUCHER, Direction : Qui n'a rien à voir ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Ça n'a rien à voir avec les PC.

Mme DUCHER, Direction : Ça a quand même à voir avec le point ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Oui. Je me permets quand même de regretter que ça n'ait pas été soumis pour avis, parce que je me rends compte que ça a beaucoup d'incidences sur le travail du service informatique.

Mme DUCHER, Direction : Merci Philippe.

M. DUBOIS : Merci à vous.

Mme DUCHER, Direction : Nous passons donc au point suivant de l'ordre du jour qui est relatif au baromètre national.

Point 8 : Résultats du baromètre national conduit dans le cadre du projet de transformation de l'assurance maladie – Information

Mme DUCHER, Direction : On vous en avait parlé, je ne sais pas si vous vous souvenez, en information Président. Un baromètre national a été conduit auprès des salariés qui ont intégré les CPAM dans le cadre de la transformation de l'Assurance Maladie. Au moment où on avait fait l'info Président, on n'avait même pas le questionnaire, je ne sais pas si vous vous souvenez, et on s'était engagé auprès de vous à vous communiquer le questionnaire et les résultats.

Ce que l'on retient en synthèse, c'est ce que j'ai indiqué dans la note : le taux de satisfaction sur la phase d'intégration était relativement bon parce que les gens se sont sentis globalement bien accueillis, chaleureusement accueillis, mais avec quand même un manque d'informations sur un certain nombre de choses et des incertitudes sur l'avenir. Cela se traduit aussi par ce qui ressort des questionnements sur la phase 2, où là aussi des personnes ne se sentent pas suffisamment informées, voire ont l'impression de n'être pas du tout informées sur le sujet. Nous, forts de ces résultats, on va aussi renforcer la communication. On voit aussi que les gens ne sont pas forcément encore complètement à l'aise avec les contacts, les interlocuteurs sur des

trucs très concrets comme Maid, les RH, des choses comme ça. Donc on va aussi remettre des éléments là-dessus et reprendre aussi des contacts individuels, proposer peut-être des rendez-vous, des choses comme ça, pour permettre aux gens d'avoir un nouveau temps d'échange, puisqu'il y avait eu une proposition d'entretien avant la phase d'intégration. Donc pour suivre ces éléments-là, être attentif en tout cas à ce que les choses se passent bien.

Si vous avez des propositions, interventions, questions. Mme PERRIOT-LE FUR et ensuite M. GIAMBIAGGI.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : C'était pour en savoir un petit peu plus sur les mesures que vous allez renforcer. Est-ce que ça va être des mesures qui vont être à destination spécifiquement de ces salariés-là ou est-ce que vous allez renforcer la communication sur les circuits d'interlocuteurs de façon informelle sur l'intranet, où tout le monde en profitera, ce qui ne peut pas être mauvais ? Ou est-ce que ça va vraiment être extrêmement ciblé service médical ?

Mme DUCHER, Direction : Monsieur GIAMBIAGGI ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Écoutez, après l'argent public qui part dans les poches de Microsoft, on a de l'argent public qui part dans les poches d'Ipsos BVA. Je suis assez scandalisé. On aurait pu faire ça en interne. Je suis désolé, franchement, je regarde la restitution, déjà, le logo Ipsos BVA est en tout petit. On ne veut pas qu'on le voie. C'est une restitution de qualité, il n'y a pas de souci, mais on ne me fera pas croire qu'en interne, la CNAM n'a pas les moyens de faire ça elle-même. Là, on ne peut pas me faire croire ça, ce n'est pas possible. Peut-être qu'en effet, ça prend du temps, ça prend des agents, etc., mais il y a quand même un service communication à la CNAM, je crois qu'ils sont 80. Vous recourez à ça. En plus, à mon sens, la CNAM invente le sondage inutile. Vous en tirez dix lignes. Moi, je me suis tapé les 47 slides et à la fin, je me dis qu'il va y avoir des préconisations, il va y avoir quelque chose. Non ? Ou alors, je n'ai pas la fin. C'est ça. Il n'y a rien de plus. Vous n'avez rien eu de plus que ce document-là ?

Mme DUCHER, Direction : Ce sont les résultats tels qu'ils ont été transmis.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : D'accord. Donc, vous en déduisez dix lignes. Je vous dis que vous seriez venus nous voir, les dix lignes, on vous les aurait données. Vous seriez allés voir les agents du service médical, leur parler. Ça, c'est très impersonnel. Ils sont à trois minutes à pied. Pourquoi vous n'allez pas les voir au lieu de leur balancer comme ça un questionnaire ? Pour moi, c'est inutile. J'aimerais savoir combien ça a coûté, d'ailleurs, s'il vous plaît.

Mme DUCHER, Direction : Merci. Y avait-il d'autres questions ou interventions ?

En ce qui concerne les infos sur les interlocuteurs, on va faire une communication plutôt ciblée, parce qu'en réalité, tout est déjà sur l'intranet. Tout y est très bien décrit. Je rappelle qu'il y a eu une journée d'accueil durant laquelle énormément de choses ont été présentées et expliquées aux salariés de la Direction médicale. Par exemple, je parlais de Maid tout à l'heure : il y a eu des ateliers où les équipes des services généraux ont fait des démonstrations de l'outil. Il y a eu plein d'ateliers, dont un sur le CSE. Il y a eu des ateliers de démonstration du blog interne, de l'intranet, de Maid, justement pour permettre aux personnes d'être immédiatement en situation de faire des demandes, de se renseigner, etc. Pour autant, on est bien conscient que c'était un moment un peu « trop d'infos tue l'info » ce premier jour, si je peux m'exprimer ainsi. Ils sont

ressortis de là, malgré tout, avec un support, un livret où les choses sont reprises. Mais c'est quand même plutôt vers eux que va se tourner l'information, parce qu'on se dit qu'ils étaient peut-être sur d'autres sujets au moment où ces informations leur ont été données. Ce qui n'est pas le cas d'un salarié qui est là depuis longtemps et qui connaît bien l'intranet, ni forcément d'un salarié qui a été embauché récemment et qui a eu le séminaire d'accueil.

Ensuite, en ce qui concerne le baromètre, il y a deux sujets dans votre questionnaire. On est dans un projet national, qui est piloté, dans beaucoup de ses aspects, au niveau national. C'est la raison pour laquelle on a mis en place ce baromètre : c'est un choix de la gestion de projet national. On doit s'inscrire dans ce cadre-là, c'est aussi simple que cela. Pouvait-on le faire en interne ? Combien ça a coûté ? Je ne sais pas et j'allais vous dire que ce n'est pas de la compétence de ce CSE, puisque ce sont des questions financières qui regardent la CNAM.

M. ARNAUD, Direction : Les modalités de passation appartiennent à la CNAM. Je pense que la volonté du plan national était de permettre aux organismes de se situer sur la conduite du projet et notamment de pouvoir se comparer. Quand on va dans le détail, ce baromètre est quand même assez intéressant. Si on se compare avec d'autres caisses, on a des résultats qui sont parfois approchants, mais pas identiques. Il y a donc des points de vigilance qui peuvent en être tirés, qui sont différents selon les directions. Par rapport à d'autres types de sondages que l'on peut avoir, notamment le baromètre social institutionnel, là on a des synthèses qui sont quand même un peu plus travaillées sur nos points de vigilance par rapport au réseau. Je trouve que cela ne ressort pas suffisamment, c'est sans doute dommage, et si on nous demande notre avis, on le dira. Au-delà des modalités, je trouve la démarche intéressante parce qu'elle appelle notre vigilance sur le fait que ce n'est pas une chose gagnée. La transformation est un projet qui prendra du temps, qui nécessite un accompagnement poussé, constant et dans la durée. C'est vrai que la phase 1 s'est bien passée, les gens se sont sentis bien accueillis, ils l'ont dit aussi. Mais ce qu'ils nous disent à travers ce sondage, c'est aussi qu'ils ont beaucoup d'appréhension sur la manière dont va se dérouler la suite des événements. Bien que la phase 2 ait été montée dans un esprit et une dynamique plutôt participatifs, qui associent des agents du service médical et administratif, ils sont malgré tout en appréhension de la suite. D'où le fait qu'il faut qu'on ait un plan de communication à double détente pour l'ensemble des salariés. Pour répondre aussi à votre question, Madame PERRIOT-LE FUR, il faut que cela concerne l'ensemble des salariés CPAM, que ce soit à la direction médicale ou dans d'autres directions, je pense qu'il y a ce niveau d'information et cette culture commune à avoir. Après, il y a forcément quelque chose d'un peu plus ciblé sur les salariés de la direction médicale qui, eux, se sentent plus questionnés sur le périmètre de leur activité et avec un point d'interrogation plus important sur la manière dont leurs missions vont évoluer à l'avenir.

Donc, je prends ça comme quelque chose qui nous permet de voir qu'on n'est pas atypique par rapport au réseau. On a plutôt des résultats qui sont un peu meilleurs, mais c'est un niveau relatif. En valeur absolue, ce n'est pas non plus génial en termes d'accompagnement et de communication, donc ça appelle notre vigilance sur le fait de renforcer ces deux points. Aujourd'hui, on n'a pas d'idée extrêmement précise de ce que l'on va faire, mais il faut qu'on y travaille et qu'on accompagne ce temps durant l'été et à la rentrée notamment. C'est ce à quoi on va s'atteler à partir de ces résultats.

Mme DUCHER, Direction : M. ROUCHAUD voulait intervenir aussi.

M. ROUCHAUD, CFTC : Je voulais dire qu'effectivement, même si l'intégration du début s'est bien passée, ce que vous venez de dire, Monsieur ARNAUD, reflète vraiment le ressenti des agents sur place. Quand on va les voir, ils dénoncent un problème de communication à tous les niveaux, aussi bien les cadres que les employés. Il y a des problèmes de communication entre eux et le reste de la Direction de la CPAM, c'est-à-dire tous les autres services. Ils ne se sentent pas vraiment intégrés, ils ont le sentiment d'être un peu à part. Donc oui, il faut travailler sur la communication. Même s'il n'y a pas eu de loupé logistique, on ne peut pas dire que, pour l'instant, ils se sentent pleinement intégrés. Ils ont le sentiment d'être un petit peu... pas mis de côté, mais il y a de gros problèmes de communication au quotidien et, de ce fait, ils ont le sentiment d'être un peu à part. Et nous qui avons tourné, on peut vous le dire. Lors de la dernière campagne électorale, on est venu à la DRSM et on n'a vu personne, et pourtant, ils avaient eu le mail. Visiblement, beaucoup ne se sentent donc pas concernés. C'est un problème. On n'a vu personne, aussi bien chez les cadres que les employés, la salle était vide. C'est le seul service où il n'y avait personne. Donc, s'ils ne se sentent pas concernés, c'est qu'il y a un problème.

M. ARNAUD, Direction : On prend le point, et je pense qu'il n'est pas étonnant. Il y a deux éléments. Il y a une partie qui est : « j'intègre un nouvel organisme tout en restant un peu dans un site distant ». Et ça, ça prend quand même du temps, parce que comme le dit Alice, beaucoup d'éléments ont été communiqués au moment de l'entrée, des circuits se mettent en place, et ça prend du temps en termes d'appropriation pour les salariés. Il faut leur laisser le temps de s'approprier, et nous, il faut qu'on fasse des piqûres de rappel sur l'intégration globale à la CPAM, les circuits de travail, qu'ils puissent effectivement nous voir plus souvent. Ça, c'est un volet.

Et le deuxième volet qui contribue aussi à ce sentiment côté direction médicale c'est qu'aujourd'hui, on n'a pas la capacité de leur dire très clairement quel sera l'impact de la phase 2 sur leur activité, parce que le mécanisme qui a été choisi est un mécanisme de co-construction avec des ateliers, des restitutions, qui prend du temps. Il faut qu'on soupèse tous les éléments pour dire comment on va s'organiser demain et ça, c'est difficile, à part communiquer sur la méthode, ce que l'on a fait, de communiquer sur le résultat de l'organisation tant que les décisions ne sont pas prises. Ce temps-là viendra, parce qu'on est encadré dans des délais, donc il faudra qu'on décide d'une organisation et qu'on fasse quelque part le service avant-vente et le service après-vente de cette décision. Mais c'est vrai que tant qu'on n'a pas décidé, on ne peut communiquer que sur les éléments de méthode. J'ai conscience que ce n'est sans doute pas suffisant pour les salariés, parce qu'ils aimeraient que les choses aillent plus vite, mais à la limite, il vaut mieux qu'on prenne un peu plus de temps pour poser les choses, bien réfléchir, bien comprendre les modes de fonctionnement et que les décisions qui seront prises soient assises sur des éléments solides, plutôt que de décider d'une organisation à la va-vite. Ça, ça lève l'incertitude, mais c'est moins travaillé, vous voyez ? Donc il y a vraiment ces deux éléments et, à mon avis, il y a deux manières d'y répondre qui sont un peu différentes dans notre plan de communication et dans notre plan d'accompagnement.

Y a-t-il d'autres remarques ? On sera amené de toute façon à reparler du sujet de la transformation.

Mme DUCHER, Direction : Madame PERRIOT-LE FUR ?

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Peut-être sur l'application des accords qui existaient à la DRSM auparavant et qui, pendant quelque temps, continuent d'être d'actualité chez nous.

Quelquefois, il y a des réponses qui paraissent un peu bizarres, notamment en ce qui concerne les personnes en situation de handicap, où visiblement l'accord DRSM tel qu'il existait et qui existe encore pendant un an, n'est pas connu du tout. Je me dis donc qu'il y a peut-être aussi quelque chose à faire par rapport à ça. Pas forcément maîtrisé, tout au moins. Je pense qu'il faudrait peut-être essayer de revoir. Lorsqu'il y a une demande d'un agent ex-DRSM, s'il dit qu'il y a quelque chose c'est que, potentiellement, il y a quand même quelque chose.

Mme DUCHER, Direction : Je vous remercie pour cette alerte, parce que c'est bien possible que l'appropriation, dans ce sens-là, ne se soit pas faite tout à fait non plus, d'autant plus que, comme la transition s'est faite un peu dans le temps, au départ, il y avait l'appui de la coordination régionale et on ne l'a plus maintenant.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : C'est vrai que l'accord DRSM était, de ce point de vue-là, très intéressant. D'ailleurs, si on peut le reprendre lorsqu'on travaillera sur le sujet, ce serait bien, parce qu'il y avait des choses qui étaient très intéressantes, très valables.

Mme DUCHER, Direction : En tout cas, l'accord de transition, je ne parle pas de l'ensemble des dispositions des accords de la DRSM, puisque tout n'a pas été repris, mais l'accord de transition, vous avez raison, a eu vocation à s'appliquer. Donc, je prends le point et je vais refaire un échange avec les équipes RH sur ce sujet.

Nous allons passer au point suivant, qui est une mise à jour du calendrier du dialogue social.

Point 9 : Mise à jour du calendrier du dialogue social - Information

Mme DUCHER, Direction : Il a été mis à jour pour deux motifs. D'une part, pour pouvoir y intégrer un temps de négociation sur les temps et horaires de travail puisque, vous le savez, Mme CASADO-BOLIVAR a eu un échange avec des représentants de chacune de vos organisations syndicales il y a quelques semaines. On a donc revu le calendrier pour pouvoir intégrer ça. Et puis aussi, ça nous permet de déjà bloquer des dates pour la fin d'année, puisque vous savez qu'en fin d'année, on engagera aussi les négociations en lien avec le renouvellement du CSE. C'est en 2027, mais ça va venir vite et comme les agendas des uns et des autres sont bien chargés, ça nous permet d'ores et déjà de nous organiser pour cette négociation-là aussi.

Il y avait Mme SKOLUDEK, M. GIAMBIAGGI et Mme PERRIOT-LE FUR. Madame SKOLUDEK ?

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : C'est juste pour vous informer que, sur certaines dates, il y a des erreurs au niveau des jours. Je prends l'exemple du mois de septembre, vous mettez mardi 14, alors que c'est un lundi. Certaines dates ne correspondent pas bon au jour. Sur le mois d'octobre, vous mettez mardi 16, mais ça vient à la suite du jeudi 15, donc c'est vendredi 16.

Mme DUCHER, Direction : J'ai bien fait de l'imprimer. Vous voulez bien me redire ?

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Je me suis concentrée sur septembre, c'est marqué mardi 14, mais si on suit, c'est censé être le lundi. Après, je crois que c'est bon. Au mois d'octobre, c'est

vendredi 16, et pas mardi 16. Au mois de novembre, vous mettez mardi 23 novembre, c'est un lundi.

M. ARNAUD, Direction : C'est bizarre, il a dû y avoir un décalage.

Mme DUCHER, Direction : Je ne comprends pas comment c'est possible, c'est très bizarre.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Après, c'est aussi en lien, sur la partie du mois de décembre, ce sont aussi des jours décalés. Par exemple, le 9 décembre, vous mettez un mardi, mais c'est un mercredi. Le 16 décembre, vous mettez un mardi, mais c'est un mercredi.

Ma deuxième question concerne les négociations CSE-PAP. Vous les envisagez un mardi ou un mercredi ?

Mme DUCHER, Direction : Là, ça a l'air d'être un mercredi. Je pense que l'erreur porte sur le nom du jour, mais pas sur le positionnement.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : D'accord, parce que c'est le troisième jour de la semaine, c'est au milieu, et il y a quand même cinq jours dans le truc. Comme le 1^{er} décembre, c'est un mardi et que vous positionnez la première négociation un mardi, c'est pour ça que je pose la question de savoir si ce sera tous les mardis.

Mme DUCHER, Direction : On va refaire le document. Je vérifie juste. On a dit le 9... C'est bien le mercredi. Je l'ai dans mon agenda déjà. C'est bien le mercredi. Merci infiniment, Madame SKOLUDEK.

M. ARNAUD, Direction : On va vous le renvoyer.

Mme DUCHER, Direction : Oui, oui. Je suis vraiment désolée. Monsieur GIAMBIAGGI ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Au niveau des délégués syndicaux de Force Ouvrière, on est outré d'être officiellement avisé le 21 mai d'une tenue d'une négociation le 3 juin. Nous, on a des problèmes pour être présents en juin. On a des soucis en juin, les délégués syndicaux. En fait, on nous prévient trop tard, on ne peut pas s'organiser pour assister à ces négociations. Donc nous, on demande un décalage, c'est-à-dire qu'on décale le CSE-PAP en janvier, et vous décalez le reste. On fait la négociation hommes-femmes et la négociation HV-RTT en septembre, octobre, novembre. En plus, le 16 décembre, c'est l'arbre de Noël.

Mme DUCHER, Direction : Attendez, redites-moi ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Nous, on ne peut pas accepter d'être officiellement informé de la tenue d'une réunion de négociation le 3 juin, alors qu'on est avisé officiellement le 21 mai. On ne peut pas accepter cela.

Mme DUCHER, Direction : Il y a deux choses.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : On a eu un calendrier en fin d'année dernière, je pense que c'était en novembre. Et là, vous le modifiez pour quelque chose dans dix jours.

Mme DUCHER, Direction : Les délais sont respectés, pour le coup.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je suis désolé, mais nous, on s'organise. C'est le mois de juin, on peut avoir des congés. On fait le nécessaire pour justement faire en sorte d'être présent lors des négociations.

Mme DUCHER, Direction : D'accord, mais je dis juste que les délais sont respectés, premièrement. Deuxièmement, vous me dites qu'en juin, vous avez zéro disponibilité.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Nous, on a des soucis de manière générale en juin pour les trois délégués syndicaux par rapport à ces dates qu'on nous impose trop tardivement.

Mme DUCHER, Direction : Il y a deux choses différentes. Vous trouvez que c'est trop tardif, j'entends, et je vous dis que sur le délai, ça respecte ce qui est attendu. Ensuite, il y a un autre point où vous me dites : « Moi, en juin, les dates que vous proposez ne vont pas ». OK, on ne va pas négocier tout seul, de toute façon. Donc, ma question est : vous ne pouvez pas me dire que vous avez zéro disponibilité au mois de juin ? Après, je suis d'accord pour avancer un peu sur juillet. C'est vrai qu'on avait évité d'avancer sur juillet parce qu'il y a des départs en congé, etc., mais je n'ai pas de sujet, c'était un peu par précaution sur la période estivale.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Est-ce que vous pouvez me dire par quoi sont régis les délais, s'il vous plaît ?

Mme DUCHER, Direction : Je sais qu'ils sont respectés, parce que j'allais vous envoyer les convocations aujourd'hui.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Au-delà des règles, nous, on ne peut pas accepter que vous fassiez les choses comme ça. Au-delà des règles.

Mme DUCHER, Direction : Alors, du coup, j'avais posé une petite question. Zéro date en juin ? Est-ce que pour les uns et les autres, c'est possible de déborder un peu sur juillet ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Pour moi ce n'est pas possible.

Mme DUCHER, Direction : Vous, vous n'êtes pas là ni en juin, ni en juillet ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je vous explique. Le 3, je ne peux pas. Le 30, je ne peux pas. Et la première semaine et demie de juillet, je ne peux pas.

Mme DUCHER, Direction : D'accord. Du coup, j'ai pris note que ça pose une difficulté pour vous. On va regarder ce qui est réalisable. Madame PERRIOT-LE FUR ?

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Nous, sur le 30 juin, on a quelque chose de prévu le matin. Donc, si la journée devait être maintenue, ce ne serait pas le matin, s'il vous plaît, plutôt à partir de 14 heures, voire 14 heures 30.

Mme DUCHER, Direction : C'était l'après-midi, donc c'est bon.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Comme les heures ne sont pas mises... J'aimerais bien, si vous pouvez nous en dire plus aujourd'hui sur cette négociation HV-RTT, temps de travail. Ce que j'ai dit à Mme CASADO-BOLIVAR c'est que nous, à la base, on n'est pas très favorables à renégocier un accord horaire variable, puisque déjà, on a fait tout le travail en 2014 et que la CFDT considère qu'il n'est pas mauvais, cet accord. Concernant les RTT, c'est un accord de 2002, à l'époque signé par les organisations syndicales de la Caisse, donc on n'envisage pas de revenir là-dessus non plus, parce qu'il me semble qu'il était plutôt intéressant aussi. Est-ce que vous pouvez nous en dire plus ? Parce que la CFDT a toujours dit qu'elle ne voulait pas trop aller sur ce terrain-là. Est-ce qu'on peut en savoir un peu plus ?

Mme DUCHER, Direction : Monsieur ROUCHAUD ?

M. ROUCHAUD, CFTC : Deux choses. Déjà, sur nos disponibilités, il se trouve que oui, au mois de juin, les délégués syndicaux CFTC seront disponibles. C'est au mois de juillet où cela posera un problème, puisqu'évidemment, ce sont les congés annuels. Personnellement, le 3 juillet, je prends l'avion, si tout va bien, parce qu'entre les épidémies et la pénurie de carburant, si ça se trouve je ne prendrai pas l'avion. Sinon, au mois de juin, nous sommes disponibles.

Mme DUCHER, Direction : Est-ce que je peux vous en dire plus ? Il y avait deux choses. J'ai bien pris note, Monsieur ROUCHAUD. Madame IAAICH ?

Mme IAAICH, CGT-FO : J'ai une petite question seulement pour la commission formation le 16 juin. Il y a des petits traits dessus. C'est maintenu ou pas ?

Mme DUCHER, Direction : Oui, c'était bien la date qu'on s'était dite, le 16 juin.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Il y a marqué dans la réunion que c'est sous réserve que le Président de la commission valide la date.

Mme DUCHER, Direction : Oui, le Secrétaire, je crois. On a écrit Président ?

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Le Président, oui.

Mme DUCHER, Direction : Parce qu'en fait, c'est moi le Président, donc je valide. Mais c'est plutôt avec le Secrétaire qu'il faut qu'on se... Moi, non plus, je n'ai pas reçu de mail, alors que c'est bientôt, on est bien d'accord. Mais pour le coup, c'est une date qui n'a pas bougé, qui était OK et qui ne posait pas de souci. Donc il n'y a pas de sujet sur la commission formation. Monsieur GIAMBIAGGI ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Oui, parce que là, je viens de me rendre compte d'une chose. C'est qu'il était prévu quatre séances pour hommes-femmes/QVT. Et là, vous réduisez à trois. Moi, je trouve ça grave, mais chacun interprète comme il veut. Franchement, pourquoi est-ce qu'on ne décale pas tout ? On fait le CSE en janvier et en septembre, octobre, novembre, décembre, on fait la négociation hommes-femmes et horaires variables.

Mme DUCHER, Direction : Non, mais en fait, c'est trop court, parce que les élections, c'est en mars.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Mais c'est quatre mois dans les deux cas.

Mme DUCHER, Direction : C'est très court. Il y a le PAP aussi. Il y a le fonctionnement, il y a le PAP. Il faut organiser les élections. C'est pas grave ? Si. Il y a beaucoup de délais.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Dans ce cas-là, pourquoi ne l'aviez-vous pas prévu dans l'original ?

Mme DUCHER, Direction : Ce qu'on n'avait pas prévu dans l'original, ce n'était pas le renouvellement du CSE, c'était la négociation sur les temps et horaires de travail. C'est ça qui vient un peu perturber le calendrier. Mais j'ai bien pris note de votre alerte sur les dates qui ne correspondent pas, le délai d'information, et les jours qui ne sont pas les bons. On va regarder ça. En tout cas, je suis désolée pour le calendrier.

M. ROUCHAUD, CFTC : Il y avait la deuxième partie, c'est-à-dire que comme le calendrier est inexact, vous allez nous le renvoyer au prochain CSE ou juste par mail ?

Mme DUCHER, Direction : Non, je pense plutôt juste par mail. Déjà, on va regarder les histoires de dates et faire un point hors instance pour avoir des dates qui collent bien, et on vous le renverra.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : c'était sur ce que vous entendez par négociations ?

Mme DUCHER, Direction : Les temps et horaires de travail, ce sont les horaires variables, tout ce qui a trait au report d'heures, au crédit d'heures, tout ce qui gère les horaires et ce qui est relatif aux RTT, et à l'organisation du temps de travail de façon générale.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Ce que je veux dire, c'est que si on renégocie les deux accords, six dates cela me paraît juste... Pour avoir connu la négociation sur les horaires variables, il nous a fallu bien plus que six dates, sachant qu'en plus, s'il s'agit de renégocier tout cela, il faut nous prévenir un peu à l'avance.

Mme DUCHER, Direction : On considère, en revanche, que vous êtes prévenus sur ce sujet-là.

M. MARQUES, CGT-FO : Oui, on est prévenus, mais... Je ne sais pas si vous avez déjà fait ce genre de choses, en l'occurrence, nous l'avons fait. Vous n'avez pas eu cette chance. Les horaires variables, si j'ai bonne mémoire, cela a duré presque un an, le précédent accord. Et c'étaient juste les horaires variables, ce n'était pas avec les RTT en même temps. Nous sommes donc sur une position assez similaire à celle de la CFDT, c'est-à-dire que nous ne sommes pas favorables a priori à une quelconque renégociation, sauf si vraiment vous nous présentiez des avantages mirobolants pour les salariés. Nous aimerions quand même connaître la teneur, parce que là, vous n'avez pas répondu.

Mme DUCHER, Direction : Je ne vais pas répondre là, parce que ce n'est pas l'objet de la réunion.

M. MARQUES, CGT-FO : Surtout que vous avez parlé de révision et pas de renégociation. Il n'y a pas de dénonciation, il n'y a pas de renégociation. On parle d'une révision.

Mme DUCHER, Direction : Une révision enclenche une négociation. On négocie pour réviser.

M. MARQUES, CGT-FO : Concrètement, on va attendre la première réunion et on verra si on va aux suivantes. C'est comme cela que ça va se passer.

M. ARNAUD, Direction : Monsieur MARQUES, vous avez trouvé le mot important dans ce qui a été mis là. C'est que la démarche qui est proposée par l'employeur est une démarche de révision. Cela veut dire qu'on ne rentre pas dans un schéma qui enferme dans un délai de dénonciation avec nécessité d'avoir retrouvé un nouveau cadre. On considère que 2002-2014, c'est un délai au cours duquel beaucoup de choses se sont passées, depuis douze ans sur le protocole d'accord, et qu'il y a peut-être certains points qui nécessitent d'être toilettés, d'être actualisés et ce sera l'objet des discussions. Après, l'objectif n'est pas de dire comment cela va être monté. En revanche, le fait de mettre à l'ordre du jour ce sujet avec sans doute des avancées possibles pour les salariés, on considère que c'est quelque chose qui est intéressant. On vous le propose sous cette formule-là.

Mme DUCHER, Direction : Sachant que ce n'est pas une surprise non plus, je vous rappelle que c'était inscrit dans notre SDRH qu'on allait retravailler ce sujet-là.

M. MARQUES, CGT-FO : Ce n'est pas la question que ce soit une surprise. C'est que cela prend du temps, ce genre de choses. Quelle que soit la forme que vous avez choisie, et le temps que vous estimez nécessaire, moi je vous dis que ces choses-là prennent beaucoup de temps.

M. ARNAUD, Direction : On prend l'alerte sur ce point-là. Effectivement, après, l'idée n'étant pas, par rapport à ce que vous avez pu connaître...

M. MARQUES, CGT-FO : Je ne sais pas, effectivement, ce que vous allez nous présenter. Je n'ai pas tendance à être optimiste sur le sujet, mais les discussions risquent d'être âpres, si vous voyez ce que je veux dire.

Mme DUCHER, Direction : Moi, je suis plutôt optimiste sur beaucoup de sujets, donc on verra comment ça se passe. Je propose que l'on ne perde pas encore espoir.

M. MARQUES, CGT-FO : L'espoir est le premier pas vers la déception.

Mme DUCHER, Direction : Certainement. On est sur des logiques imagées aujourd'hui, mais en tout cas, ce n'est pas l'objet aujourd'hui de dire sur quoi on va aller. On dédie du temps à ça, mais on prend l'alerte sur le fait que vous estimez qu'on n'a pas prévu assez de temps, en tout cas. Madame RODRIGUES-MARTINS ?

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Je reviens sur cette fameuse notion de révision de négociation sur le protocole des horaires variables et les RTT. Vous voulez donc faire une révision des deux accords existants en essayant de faire un melting-pot pour faire une seule négociation révisable, mais on garderait deux accords distincts, celui du protocole des horaires variables et celui de la RTT ?

Mme DUCHER, Direction : Encore une fois, on ne va pas rentrer aujourd'hui dans le fond. Je suis navrée, je sais que c'est tentant, moi aussi j'ai envie, car sachez que pour une DRH, c'est un sujet très intéressant. Donc moi aussi, j'ai très envie d'y être ; mais...

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : D'accord, mais je vais finir. Donc vous ne nous en direz pas plus. Encore une fois, la seule remarque que je fais acter tout de suite en assemblée plénière, c'est que bien que ce soit sous forme de toilettage, de révision, vous essayez encore de comprimer, de diminuer le temps de négociation, et de faire deux choses en une. C'était déjà le cas avec la précédente négociation sur l'égalité professionnelle, la QVCT, donc qualité de vie et conditions de travail, en intégrant le FMD. Je rejoins la déclaration de ma camarade, Mme PERRIOT-LE FUR, cela ne nous arrange pas du tout au niveau de la CFDT et on n'y est fortement pas favorable. Vous dites qu'on trouvera du temps, qu'il faudra rallonger et qu'on remettra du temps en négociation, mais on commence à vous connaître en négociation et on sait que vous n'êtes pas trop encline à vouloir faire durer les négociations, même si on en aurait besoin. Vous êtes sur le timing où il faut boucler, et on fait au plus vite. Je suis désolée, mais là, je l'avais sur le cœur, il fallait que je le dise.

Mme DUCHER, Direction : C'est aussi une des raisons d'en parler. On a pris en tout cas les différentes alertes, de la plus bureaucratique aux autres. Je vous remercie et on va revoir tout cela. Le point suivant, Sébastien, c'est le suivi mensuel des pôles.

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

M. ARNAUD, Direction : Concernant la situation des pôles, on a un point de vigilance un peu général qui est lié à la période. On est à la fois dans une période d'avril qui a été le solde des congés et une période du mois de mai avec beaucoup de jours fériés, qui amènent une dégradation des soldes. Elle reste toutefois maîtrisée, on voit le sujet, on fait attention, et on va essayer de programmer quelques séances d'heures supplémentaires dans certains secteurs pour se donner un peu d'air. Il y a peut-être deux secteurs qui sont plus sous vigilance particulière, que sont la PFS, avec un taux de décroché qui, jusqu'à présent, était quasiment à l'objectif depuis le début de l'année, mais on voit que depuis début mai, ce n'est plus le cas et qu'on a une augmentation des flux d'appels en lien avec la situation de la production qui est un peu remontée. On a donc plus de mal, pour le moment, à tenir un taux de décroché à l'objectif. Il est redescendu. Le deuxième point de vigilance est sur le pôle Accès aux droits, où on a une situation qui est maîtrisée, mais qui n'est pas optimale sur le solde, en lien avec la période, comme on l'a dit, mais aussi avec des dysfonctionnements informatiques qui sont assez récurrents sur l'outil Indigo. On a donc ces deux points de vigilance qui amènent à des renforts. Dans le cas du plan de recrutement, les CDI qui étaient actés se font, mais on fait aussi du CDD pour essayer de pallier cette surcharge temporaire. Voilà ce qu'on peut dire sur la situation des pôles.

Mme DUCHER, Direction : Et on passe aux informations Président et Secrétaire.

Point 11 : Informations des Président et Secrétaire

Mme DUCHER, Direction : On a déjà peut-être un petit point à vous faire sur la situation de Choisy-le-Roi. Vous vous souvenez qu'il y avait un certain nombre de chantiers identifiés. Peut-être vous faire un point de situation sur le chantier RH. Pour mémoire, il y avait deux situations différentes : les personnes qui sont sous convention collective, pour lesquelles un processus de reclassement a été mis en œuvre et est terminé. Pour mémoire, neuf personnes étaient concernées, huit ont accepté, une personne a refusé l'offre de reclassement qui lui avait été proposée. Elle bascule donc dans la deuxième catégorie, qui sont les professionnels de santé et paramédicaux qui se sont vu adresser par la Ville une proposition salariale en vue de leur intégration. À ce stade, on en est à deux personnes qui ont refusé, qui ne souhaitent pas être transférées à la Ville, une personne qui a accepté le transfert, et deux personnes qui n'ont pas encore répondu, pour lesquelles la Ville est en attente de retour. Et il y a une situation particulière sur laquelle on est en difficulté, puisqu'une personne a dépassé l'âge limite pour travailler au sein de la fonction publique territoriale et donc la Ville ne veut pas la reprendre. C'est une situation un peu plus compliquée, qu'on a un peu de mal à démêler. Voilà pour les chantiers RH.

Sur les autres chantiers, de façon générale, il y a eu des visites de personnel de la Ville au sein du centre, notamment sur l'aspect informatique et aussi sur la transmission d'informations sur la gestion opérationnelle. Sinon, on n'a pas trop de visibilité sur ce qu'ils ont engagé ou pas sur les différents chantiers. Donc, c'est un peu difficile de vous en communiquer davantage. Nous, on fait ce qu'on doit faire et on a notamment organisé la fin de nos contrats, la fin de nos

marchés, on est en train de comptabiliser nos créances, et on est en train de traiter les archives, qui sont fort nombreuses et doivent être préparées. Sur tous ces sujets-là, on avance, on fait les choses, mais du côté de la mairie, on n'est pas très informés de ce qu'ils font et d'où ils en sont sur toutes ces opérations.

Mme RODRIGUES-MARTINS, CFDT : Ce fameux comité que vous aviez mis en place mensuellement entre vous et la mairie, il se tient, mais vous restez comme si vous ne saviez rien. C'est ça qui est interpellant quand même. En revanche, je vous remercie beaucoup d'avoir répondu favorablement à la demande de la CFDT en CTR de revenir en CSE sur une mise au point et de reparler de tout ça, parce que ce n'est pas fini, on en a jusqu'au 30 juin.

M. ARNAUD, Direction : Le comité de pilotage est assez essentiel, puisque c'est le principal point aujourd'hui de jonction avec les équipes de la mairie. Il nous permet de balayer tous les sujets, un peu sur le même modèle de ce qu'on faisait avec l'UGE CAM pour Saint-Maur. Et, pour nous, de donner un certain nombre d'informations et de vérifier qu'ils ont bien reçu les éléments. On a un SharePoint dans lequel on dépose beaucoup d'éléments pour permettre le transfert. Aujourd'hui, là où on a un peu d'inquiétude, pour être tout à fait transparent, c'est qu'on n'a pas de décision ferme de la mairie sur la manière dont ils vont reprendre l'activité, sur le périmètre, sur le fait qu'ils ont engagé la reprise des contrats, la reprise des achats, etc. On les alerte sur les délais, parce qu'on rentre dans des périodes où on va être contraint de mettre fin à certains contrats. L'échéance du 1^{er} juillet fait qu'il faut qu'on anticipe, souvent à deux mois, un certain nombre d'échéances. On est dans cette zone-là et, pour l'instant, la mairie reste bloquée sur l'idée qu'il faut attendre d'avoir toutes les réponses de tous les praticiens pour pouvoir complètement engager les choses. Ce qui peut se comprendre, parce que pour eux, le périmètre du centre, ce seront aussi les praticiens qui vont le rejoindre. Mais ils ont sollicité le transfert d'un centre de santé, on ne peut pas tout lier aux éléments de personnel qui vont le composer. Donc, on les pousse. On nous a dit d'attendre les élections avant de pouvoir se positionner, ce qu'on comprend, mais on s'attendait à ce qu'il y ait plus d'avancées de leur côté après les élections. Pour l'instant, ça tarde un peu. Malgré tout, les choses avancent parce qu'ils viennent dans le centre. Les équipes techniques de la ville viennent dans le centre, l'informatique. Le référent sur le plan métier a eu déjà plusieurs sessions d'information et de formation sur le mode de fonctionnement, ce qui permet de voir l'ampleur du sujet. On voulait juste partager ce petit point de vigilance avec vous sur l'avancée des travaux qui ne va pas aussi vite que ce que l'on voudrait côté mairie.

Mme DUCHER, Direction : Madame PERRIOT-LE FUR, je crois que vous vouliez rebondir là-dessus.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Juste par rapport à cette articulation visiblement qui n'est pas très claire. Les vacances de poste que vous avez fait sortir, vous avez sorti trois VP pour les praticiens en mettant une date à juin, si mes souvenirs sont bons, et en mettant que la rémunération se ferait sur le mode de la fonction territoriale. Mais qui fait quoi là-dedans ? Jusqu'au 2 juin, ça veut dire que vous faites les entretiens jusqu'au 30 juin et c'est vous qui décidez de qui vous allez potentiellement embaucher ou pas ? Ce sont des entretiens conjoints ? C'est un peu compliqué. Et après, comme vous dites, le temps passe extrêmement vite, donc le fameux qui a plus de 70 ans, qu'est-ce qu'on fait au bout d'un moment ? Parce que ce professionnel de santé attend quand même de savoir sur quoi il va pouvoir compter

éventuellement. Est-ce que vous envisagez un licenciement pour vous simplifier la vie, pour clore le dossier par simplification ?

Mme DUCHER, Direction : On n'a pas de motif de licenciement, donc on ne peut pas.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFTD : Il n'y a pas possibilité d'une rupture conventionnelle, éventuellement ? Ce professionnel de santé, âgé, a peut-être envie aussi de se poser maintenant. Non, ça n'a pas été envisagé non plus ?

Mme DUCHER, Direction : En fait, il y a un principe qui est le transfert d'entreprise. Nous, on considère que les dispositions qui régissent les conditions d'emploi de la fonction publique ne font pas obstacle au transfert. Après, si derrière, il y a d'autres décisions qui doivent être prises par la ville, c'est une chose, mais on considère que l'état du droit, c'est ça. Il y a un désaccord sur ce sujet. Après, sur comment vont être traitées les situations individuelles, je ne peux pas, effectivement, comme dit Sébastien, les partager ici. Oui, Monsieur MARQUES ?

M. MARQUES, CGT-FO : Vous pouvez refaire le petit récapitulatif sur les administratifs et les autres, s'il vous plaît ?

Mme DUCHER, Direction : Oui, je vais le refaire. Sur les VP, l'idée est d'essayer de maintenir autant que possible la continuité d'activité. Je vais refaire le petit récapitulatif, mais notamment dans ceux qui ont refusé et qui ont dit qu'ils ne voudraient pas être transférés, il y a un médecin. Là, on vient d'évoquer une situation, mais c'est pareil, le service radiologie, il faut qu'on le poursuive. L'idée est donc de ne pas perdre de temps sur la partie recrutement. Maintenant que l'on sait qu'il va y avoir des besoins sur la radiologie, les généralistes, les dentistes, on lance, et on va faire les processus de recrutement. Si on a des candidatures, on leur passera les éléments de candidature. Éventuellement, ils viendront avec nous pour l'entretien, comme on a pu le faire avec l'UGECAM Île-de-France. L'idée n'est pas de sous-traiter, c'est de ne pas perdre de temps, tout simplement.

M. ARNAUD, Direction : On veut assurer la continuité de ce centre. Il nous tient à cœur, quand bien même un certain nombre de choix ont été opérés par les salariés du centre, qui ne sont pas toujours dans le sens de rester sur l'activité. Dans beaucoup de cas, cela a été plutôt d'envisager un départ. Pour autant, nous considérons que ce centre a une vraie utilité sociale sur un territoire marqué par des indicateurs sanitaires très dégradés et par une démographie médicale qui n'est pas optimale, loin de là. Ce que nous avons proposé à la mairie, c'est donc de dire : « On lance les éléments. On peut même vous aider, si vous le souhaitez, dans le pré-tri des CV qui pourraient être acceptables. Vous prendrez la décision et vous proposerez les contrats à votre compte. En revanche, nous aimerions qu'il puisse y avoir de nouveau cette dynamique de recrutement. On ne peut plus le faire en notre nom propre, parce qu'il est trop tard pour recruter, mais on peut initier les choses pour vous. »

M. MARQUES, CGT-FO : Malheureusement, Monsieur ARNAUD, pour conserver l'aspect social d'un centre comme celui-là, il faudrait qu'il conserve sa forme actuelle. Or je pense que vous vous faites des illusions sur le fait que la mairie en aurait la volonté. Effectivement, compte tenu des choix des personnels, si son existence devient pérenne, il aura probablement une forme très différente.

Mme DUCHER, Direction : Je reprends donc le petit décompte. Pour les CCN, on avait neuf propositions de reclassement interne, huit acceptées, une refusée. Et ce refus a fait basculer la

personne dans l'autre catégorie : puisqu'elle n'était pas reclassée, elle s'est vu offrir une proposition par la Ville, qu'elle a refusé.

Sur les six personnes qui se sont vu adresser une proposition de la part de la Ville, deux ont refusé la proposition, une a accepté, deux n'ont pas encore répondu, et une est une situation de divergence d'analyse de situation où il n'y a pas eu de proposition de la mairie. Voilà, donc on suit ça.

Sur le deuxième point, pour vous parler des dégradations à Thiais. C'est vrai qu'on en a parlé et qu'il y a eu des échanges en CSSCT, mais pour vous dire où on en est : les dégradations continuent, il y en a eu une ce week-end. Pour vous dire un peu ce qu'on avait aussi entrepris comme démarche, nous avons porté plainte pour la troisième fois hier.

M. ARNAUD, Direction : Un courrier au maire aussi.

Mme DUCHER, Direction : Sur la plainte, la petite nouveauté c'est que les conseillers accueil de la CPAM pensent peut-être avoir identifié quelqu'un, ont des suspicions sur un assuré. On a donc aussi communiqué ces éléments à la police. Il y a ce côté plainte. On a aussi, hier ou avant-hier, fait partir un courrier à la ville pour leur demander d'intervenir et pour les sensibiliser à ce qui se passe. Et on a aussi mis à disposition des cinq agences Ameli, de la Direction médicale et du FENTI, ce qu'on appelle un kit sanitaire, qui est composé de gants, de masques, de blouses, de pinces, de pochettes transparentes pour éventuellement mettre un document, et de sacs poubelles au cas où ils seraient conduits à recevoir de nouveau des courriers souillés. Voilà un peu ce que je pouvais vous dire. Je crois qu'il y avait M. MARQUES qui voulait dire un mot.

M. MARQUES, CGT-FO : Comme on l'a déjà exprimé, notre principale inquiétude concernait les agents du FENTI qui sont contraints, ce qui n'est pas normal à notre sens, de manipuler ces courriers qui sont souillés. Je pense qu'en matière de sécurité, de maladie, etc., on n'est pas au fait de ce que cela peut engendrer. La réponse que vous avez apportée à notre première interrogation ne nous satisfait donc pas vraiment. Concrètement, dans une salle isolée, avec des gants et des masques, vous ne savez pas du tout, ni aucun d'entre nous d'ailleurs, si c'est réellement efficace face à ce type de situation ou pas. Moi, je n'en ai aucune idée, je ne sais pas comment cela marche. Dans la question que nous avons posée, nous avons préconisé que ce soit un spécialiste, un prestataire extérieur qui soit sollicité pour faire ce tri et éventuellement préparer la numérisation des documents. Visiblement, vous n'avez pas répondu sur ce sujet. Nous ne voulons pas que les agents de la Sécurité sociale manipulent ce type de choses. On le dit bien clairement.

Mme DUCHER, Direction : Ce que je n'ai pas précisé, c'est que, après la première fois, il n'y a plus eu d'excréments dans la boîte aux lettres. Je ne sais plus ce qui a été fait précisément, mais ça a été scellé et condamné.

M. MARQUES, CGT-FO : Effectivement, la boîte a été fermée.

Mme DUCHER, Direction : Il n'y a donc plus de courriers souillés. C'est vrai que je ne l'ai pas précisé. La première mesure, c'était celle-là et aujourd'hui, c'est sur le mur, sur le panneau, donc il n'y a plus de courriers à manipuler.

M. MARQUES, CGT-FO : D'accord, donc il n'y a plus de risques de ce côté-là.

Mme DUCHER, Direction : Par ailleurs, j'en ai aussi parlé au médecin du travail, pour vous rassurer sur cela.

M. MARQUES, CGT-FO : Je ne vous cache pas qu'on a constaté la façon dont le problème avait été géré, que des agents avaient été sollicités, même si effectivement, on leur a laissé la latitude de choisir ou de ne pas choisir. Le problème dans ce genre de situation, c'est que l'on trouve toujours quelqu'un pour finalement le faire, ce qui s'est produit. La directrice des prestations est venue. Elle a remercié, c'est très bien, mais elle a quand même incité les gens à le faire aussi. La façon dont ça s'est passé ne nous convient pas. Ce n'est pas la première fois, pour les plus anciens, que l'on entend parler d'excréments divers ou d'ordures déposées dans les boîtes aux lettres. Si cela devait se reproduire, on aimerait que cela ne soit pas du tout géré de cette façon et que ce ne soient pas des agents de la CPAM du Val-de-Marne qui s'occupent de cela, ni de près ni de loin.

Mme DUCHER, Direction : Il y avait Mme PERRIOT-LE FUR et M. ALLIGIER qui voulaient intervenir. Madame PERRIOT-LE FUR, je ne sais pas si vous voulez intervenir.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Non, mais en fait, c'était pour savoir si effectivement les boîtes avaient bien été condamnées et où on en était aujourd'hui. Donc, si vous dites qu'il y a encore des excréments sur les murs, etc., il n'y a pas de caméra qui filme cet espace-là ? Il n'y a pas de possibilité d'en mettre une ?

Mme DUCHER, Direction : Cela fait partie des éléments que nous avons demandés à la mairie, d'avoir plus de surveillance. Monsieur ALLIGIER ?

M. ALLIGIER, CGT-FO : Plusieurs élus de Force Ouvrière se sont déplacés sur place pour rencontrer ces salariés, sachant qu'il y a là-bas deux entités. Je relève qu'il y a une crainte, aujourd'hui, physique. Ils craignent que physiquement, ils puissent être atteints par cette personne, déjà parce qu'on a déplacé la boîte aux lettres à l'intérieur. Donc là, ils ont tous peur au niveau de la CPAM que cet individu rentre et s'en prenne directement aux agents à l'accueil. Très souvent, quand l'accueil est fermé, il y a l'autre entité qui est présente, la Cramif, et eux-mêmes sont venus nous voir pour parler de cette crainte physique. Ils craignent vraiment d'être agressés. J'aimerais savoir si nous pouvons faire quelque chose pour les rassurer. Je ne sais pas, cela peut passer par de la communication, par un vigile supplémentaire. Qu'est-ce qu'on pourrait faire pour enlever, diminuer cette crainte sur l'ensemble des salariés ? Merci.

M. ARNAUD, Direction : On prend le point d'alerte, Monsieur ALLIGIER. J'ai tendance à penser que s'il y a une crainte, la première chose est que les gens l'expriment et que l'on puisse échanger avec eux, que l'on puisse partager les mesures prises par la Direction sur les points de vigilance. Je pense que cela passera sans doute par la hiérarchie, par les deux hiérarchies en l'occurrence puisqu'il y a aussi la Cramif. On va en parler aussi avec la Cramif et peut-être refaire un petit point d'équipe sur place pour dire, à ce stade, où on en est des éléments. On a affaire sans doute à un assuré qui est déséquilibré mentalement, mais dont les moyens d'action, aujourd'hui, ne laissent pas présager de violence physique. Il est sur des choses très symboliques, il manifeste son mécontentement par quelque chose de complètement aberrant mais nous n'avons aujourd'hui aucun signe précurseur de quelque chose qui pourrait donner lieu à une violence physique et qui amènerait évidemment des réponses du type... Il y a déjà un vigile qui est sur place, donc on peut aussi faire attention, vérifier qu'il soit bien là et rester vigilant. Mais nous n'avons aujourd'hui aucun signe qui nous dise « attention, il pourrait y avoir

un danger autre que celui que l'on a pu déceler par cette violence un peu symbolique ». Mais on prend bien le point et je pense qu'il faut qu'on fasse un point d'équipe là-bas.

M. ALLIGIER, CGT-FO : Vous savez, le premier signe, c'est que ça fait déjà huit semaines que ça dure. La durée fait que, forcément, les agents ont peur. D'autant plus qu'on a pris quelques mesures pour condamner cette fameuse boîte aux lettres. Ces mesures ont été arrachées et franchement, ne serait-ce que ce week-end, j'ai pu voir comment ça s'est passé. Il faut être vraiment déterminé, c'est impressionnant. Personnellement, il m'impressionne. La durée fait que la crainte est déjà là. Plus ça dure, plus on se dit : « Ce monsieur, jusqu'où va-t-il aller ? » Les menaces sont présentes sur les murs. Il y a vraiment une peur. Je pense qu'il faudrait qu'on fasse quelque chose. Déjà, est-ce que la Direction s'est déplacée ou a envoyé quelqu'un là-bas pour parler à l'ensemble des salariés ? Ne serait-ce que ça, parce qu'en fin de compte, je porte leur voix aujourd'hui, mais ils n'ont pas plus d'éléments que ça venant de la Direction. Merci.

Mme DUCHER, Direction : Vous voulez dire qu'aujourd'hui, ils ne sont pas informés, par exemple, des plaintes qui ont été déposées, des choses comme ça ? C'est le sentiment que vous avez d'après les échanges que vous avez eus ? OK. Oui, on va faire ça. Monsieur ROUCHAUD ?

M. ROUCHAUD, CFTC : Aujourd'hui, il n'y a plus de dégradation dans la boîte aux lettres, parce qu'elle est scellée, et ça se traduit, si j'ai bien compris, par des dégradations sur les murs et la grille du centre d'accueil. Première question : quelles équipes cela impacte-t-il ? J'imagine que ça nécessite un nettoyage derrière. Quelles équipes cela impacte-t-il exactement ? Est-ce la mairie, est-ce nous, et si oui, quelles équipes ? Ensuite, tout à l'heure, je n'ai pas bien compris : vous avez parlé d'identification, que vous auriez identifié un suspect. Est-ce la police qui a identifié un suspect ou est-ce que ce sont les agents ? Ce sont les agents, d'accord. Cela veut dire que, malheureusement, la police... Pensez-vous que la police se sente concernée par la plainte et la prenne au sérieux pour faire avancer les choses ?

Mme DUCHER, Direction : Nous ne pouvons pas nous prononcer pour la police, je ne peux pas vous le dire. En revanche, c'est bien une investigation CPAM. Pour être clair, un assuré a écrit pas mal de mails avec un vocabulaire proche de ce qui est écrit sur les panneaux et sur les murs, une façon d'écrire qui ressemble. C'est ce qui a permis de l'identifier. Voilà ce que je peux vous dire sur ce sujet, en tout cas. On est très attentifs, on suit vraiment... Pardon, je n'ai pas répondu à votre question, Monsieur ROUCHAUD, c'est un prestataire qui intervient pour nettoyer. En revanche, il y a systématiquement des interventions du service Travaux et Maintenance pour aller regarder ce qu'il faut faire, ce qu'il faut constater. Je crois qu'il y avait quelque chose qui était un peu arraché, je ne sais pas exactement, mais Julio était passé...

M. ALLIGIER, CGT-FO : Oui, on avait racheté des plaques pour vraiment condamner, sceller la boîte aux lettres, qui ont été enlevées à deux reprises. Donc, à chaque fois, on rachète, on remet...

Mme DUCHER, Direction : La partie nettoyage, c'est donc un prestataire.

M. ALLIGIER, CGT-FO : Le nettoyage est fait par le prestataire et après, tout ce qui est remise en état, mise en sécurité des éléments, le portail, tout ça, c'est le service STM.

Mme DUCHER, Direction : Voilà. Je laisse la parole à Sébastien pour la troisième info.

M. ARNAUD, Direction : Alors, plus léger. On va passer à quelque chose de plus léger. Concernant l'événement, peut-être que vous avez vu apparaître un événement qu'on va organiser du 8 au 12 juin, avant le démarrage de la Coupe du Monde de football. En fait, un agent a proposé, avant la Coupe du Monde, d'avoir un petit événement thématique autour de ce sujet, avec plusieurs animations. Son idée a été retenue. De fait, pendant cette semaine-là, il y aura plusieurs éléments, des choses un peu ludiques : il y aura un baby-foot qui va être installé avec un tournoi organisé sur inscription. Chaque service pourra désigner deux représentants qui pourront participer au tournoi. Il va y avoir également un tournoi, pareil sur inscription, de tirs au but, des choses comme ça. Il va y avoir aussi des questionnaires, des quiz, qui se feront a priori à partir d'une application, si j'ai bien compris, et des pronostics aussi à partir d'une application. Pour la dimension plus « prévention », il y aura aussi des stands qui seront tenus pendant la semaine sur la thématique de l'activité physique. C'est donc un événement un petit peu ludique qui va s'organiser pour la première fois, l'objectif est évidemment d'être sur la cohésion, sur la fierté d'appartenance, avec quelque chose d'assez léger. Il y aura des lots à gagner, notamment un maillot de l'équipe de France. Le service communication communiquera sur le sujet, mais il y aura quelques lots à gagner pour celles et ceux qui veulent participer à cet événement. Je ne sais pas s'il y a des questions. Madame PERRIOT-LE FUR ? Non, c'est autre chose ?

Le dernier point est un point plus personnel. Certains d'entre vous en ont entendu parler, mais je confirme que je vais être amené à quitter prochainement la CPAM du Val-de-Marne. Cela me touche, parce que cela fait neuf ans que je travaille ici et que c'est une CPAM avec laquelle j'ai passé de très bons moments, et des moments qui ont été plus difficiles aussi. Il y a eu une crise sanitaire, il y a eu un nouveau siège, il y a eu pas mal de choses marquantes dans ce parcours. Pour celles et ceux qui ne le savent pas, je vais rejoindre la CPAM de l'Artois, puisque le conseil de la Caisse a validé ma nomination en tant que Directeur. Je suis donc très heureux de cette évolution, mais je voulais aussi partager avec vous le fait qu'il y a un vrai pincement au cœur, et que ce pincement au cœur concerne aussi la relation que j'ai pu avoir ici avec les représentants du personnel, qui est quelque chose que j'avais un petit peu connu à Évry, mais qui a été beaucoup plus fort en termes d'intensité ici. Vous dire que j'ai énormément apprécié la qualité des relations qu'on a pu avoir, les échanges. Cela m'a conforté dans l'idée qu'il y avait un rôle extrêmement important des représentants du personnel et de cette instance. Je suis assez content des négociations qu'on a pu avoir aussi ensemble. J'aurai l'occasion de vous le redire, mais je voulais juste partager cette information et vous le dire par moi-même, parce que je pense que déjà pas mal d'entre vous étaient au courant. Le départ effectif de la Caisse sera fin juillet, pour une prise de fonction qui se fera dans le Pas-de-Calais mi-août. En fait, là-bas, dans le Nord, ils divisent les départements. Il y a plusieurs caisses de sécurité sociale. Le Pas-de-Calais est divisé en deux. Il y a vraiment toute la partie Nord avec la Côte d'Opale et la partie Sud avec notamment Arras et Lens, qui sont deux caisses qui ont fusionné. Je vais travailler dans l'ancien bassin minier notamment. On aura l'occasion d'en reparler. Merci.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : La CFDT vous souhaite bonne chance pour ces nouvelles aventures.

Mme DUCHER, Direction : Attendez, on fait les infos secrétaire et on verra après.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Juste pour information, la distribution des cadeaux aura lieu à partir de mercredi. On a la livraison mercredi 27 mai.

Mme DUCHER, Direction : Merci, Madame SKOLUDEK. Du coup, les questions éventuelles. Madame PERRIOT-LE FUR ?

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Ce n'est pas une question, c'était pour revenir sur le dossier qui nous a été présenté sur le congé supplémentaire de naissance qui, de l'avis de la CFDT, et cela a été dit en séance, a été mal présenté dans la mesure où vous parlez un petit peu de l'impact sur la CCN et peu de l'impact qui s'avère être un préjudice possible important. Je m'étonne qu'aujourd'hui, on n'ait pas d'information sur ce point de vue-là, parce que le 14 vous aviez déjà la note technique de l'Ucanss, donc le 16, on aurait peut-être pu parler un petit peu de tout ça, sachant que la note technique de l'Ucanss est extrêmement claire et extrêmement ennuyeuse pour nos salariés, qui doivent savoir, on va vous en faire une question CTR pour que ce soit clair et net, qu'il y a quand même un impact sur les congés. Les personnes qui vont prendre deux mois de CSN vont avoir un impact sur leurs congés, sur l'intéressement, sur la prime de fin d'année, sur leurs RTT, bien entendu. Et en plus, la cerise sur le gâteau, c'est que c'est quand même considéré comme une période sans solde, donc qui ne donnera pas lieu à subrogation.

Pour moi, ce sont des informations... L'alerte qu'on vous avait donnée en CSE, pour nous, elle était forte, elle était très envisagée. Donc là, aujourd'hui, nous, ce qu'on veut, c'est qu'il y ait une information très claire pour les salariés, qui seront amenés à vouloir le prendre, parce que c'est important. Et cette note, vous l'avez reçue en temps et en heure par l'Ucanss, donc je suis un petit peu ennuyée que, du coup, on nous ait présenté il y a un mois un document qui évoquait l'impact sur la CCN, alors qu'il y a ça, mais il y a aussi l'impact sur la rémunération des salariés. Donc pour nous, c'est important que les salariés le sachent, parce que l'impact peut être lourd quand même pour quelqu'un. Tout le monde ne prend pas trois ans après, il y a des gens qui prennent juste ce qu'il faut et qui comptaient sur cela pour peut-être avoir deux mois de plus, mais l'impact sur la rémunération est fort. Alors à moins que l'Ucanss revienne sur sa façon de faire les choses, mais là, aujourd'hui, pour nous, la CFDT tenait à vous dire que si elle a alerté il y a un mois sur le dossier, c'est qu'il y avait quand même des raisons de s'alerter sur la façon dont ça allait être interprété et mis en œuvre, et qu'il s'avère que l'Ucanss a bien ciblé le truc. Donc pas de subrogation, pas de maintien de salaire, impact sur l'intéressement, le double mois, les congés, les RTT, ça fait un gros impact pour deux mois supplémentaires. Il faut que chacun puisse le prendre en toute connaissance de cause.

Mme DUCHER, Direction : C'est bien noté. Du coup, on a effectivement deux salariés à ce stade, je peux vous le dire, j'ai eu l'info il n'y a pas longtemps, qui se sont manifestés pour en bénéficier. Donc on fera attention à ce que ces informations-là leur soient portées à titre individuel, pour qu'elles puissent prendre leur décision. Monsieur GIAMBIAGGI ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je voulais aborder le carburant. On a reçu assez tardivement le compte-rendu de la dernière CTR, à l'occasion de laquelle on vous a relancé sur le prix du carburant ou des mesures à même de préserver au moins un minimum la perte de pouvoir d'achat des agents. Votre réponse, je la cite : « *La Direction confirme qu'il n'est toujours pas envisagé de prendre des mesures locales en l'absence de visibilité sur l'évolution du contexte géopolitique et d'instructions nationales.* » Et en dessous, vous faites une petite pub sur le FMD.

Premièrement, les instructions nationales, il va falloir arrêter de les attendre, parce qu'au national, ils disent : « Tout se passera au local. » Donc, si on vous repose la question à l'occasion, on vous demande d'arrêter de parler d'absence d'instructions nationales, alors que

nous, on les a, les instructions nationales : c'est le local qui décide. Ensuite, « *absence de visibilité sur l'évolution du contexte géopolitique* ». On ne vous demande pas de prendre une mesure pérenne qui durerait un an. On vous demande de prendre une mesure qui peut durer deux semaines, éventuellement prolongées en fonction de la situation. Mais là, « *absence de visibilité sur l'évolution du contexte géopolitique* », alors qu'on vous demande une action à court terme, à notre sens, ce n'est pas recevable.

Mme DUCHER, Direction : Écoutez, moi, je n'ai pas vu l'élément où vous dites qu'on renvoie au local. Nous, aujourd'hui, l'instruction de la CNAM...

M. MARQUES, CGT-FO : Je vais me permettre, si j'ai participé à la dernière réunion, de la bouche de Jean-Charles GILLET lui-même, ces choses-là doivent se décider en local. Alors, il a rappelé un certain nombre de choses, mais en gros, s'il y a une mesure quelconque, c'est en local que ça se décide. C'est ce qu'il a dit.

Mme DUCHER, Direction : Oui, mais en fait, Jean-Charles GILLET, c'est l'Ucanss. Et nous, le niveau national, c'est l'Ucanss en tant que fédération d'employeurs, mais c'est aussi la CNAM. Quand on dit « instruction nationale », on parle de la CNAM. Aujourd'hui, on n'a pas d'instruction nationale de la CNAM. Aujourd'hui, l'instruction nationale de la CNAM ne nous dit pas de prendre de mesures supplémentaires. On va donc rester là-dessus. Et je ne partage pas votre analyse quand vous dites que ce n'est pas recevable, qu'on n'a pas de visibilité. En fait, vous nous demandez une mesure temporaire, mais si ça dure cinq ans et si le prix ne redescend jamais, ce ne sera plus temporaire. On n'est donc pas sur un truc où l'on connaît la fin. C'est ça que je voulais vous dire. Je vous explique pourquoi, vous dites que ce n'est pas recevable, moi je vous explique pourquoi on considère que c'est recevable.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Non, alors attendez, soyons clairs, il y a une crise, d'accord ? On va dire les choses, le détroit d'Ormuz fout le bordel. Une fois que ça sera solutionné, mécaniquement, les prix du carburant vont rebaisser. Dans ce cas-là, prenez deux semaines de mesures et on en reparle dans deux semaines, par exemple.

Mme DUCHER, Direction : Oui mais on ne va pas en reparler dans deux semaines pendant dix ans. C'est ça le sujet.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : On a compris, le gouvernement ne fait rien pour aider les gens et le gouvernement est notre employeur donc il ne fait rien pour aider les gens.

Mme DUCHER, Direction : Par ailleurs, je réitère ce qui n'est pas de la pub pour le FMD, mais dans le FMD, il y a la possibilité d'avoir des financements pour avoir des modes de transport alternatifs à la voiture. Ça vaut le coup de le regarder quand même, et notamment des tickets de transport.

M. ARNAUD, Direction : Notamment, ce qui est possible aussi, c'est d'utiliser le FMD pour des abonnements de transport, même à titre temporaire, sur des titres de transport, si on ne souhaite pas utiliser la voiture tous les jours. C'est possible de conserver sa place ici, à Créteil, tout en ayant recours davantage aux transports en commun, par exemple. Ce que nous dit la CNAM aujourd'hui, c'est que les solutions doivent se faire dans le cadre des accords existants. Les accords que l'on a, c'est l'accord télétravail, qui est utilisé. Il y a une campagne télétravail, c'est quelque chose que l'on utilise déjà, et je pense qu'on n'est pas les moins-disants du réseau sur la question du télétravail. Et c'est le FMD. Ces deux leviers-là peuvent permettre d'apporter

un premier niveau de solutions. Si demain le gouvernement décide de mettre en place des mesures plus, ciblées ou générales, on suivra. Mais on est aussi tenu par ce que nous dit notre employeur. Effectivement, la visibilité n'est quand même pas énorme sur l'issue de la situation. Je pense que quand on écoute tous les soirs les informations, on n'a quand même pas une grande visibilité sur la manière dont ça va se dénouer et sur l'impact à long terme du sujet.

Mme IAAICH, CGT-FO : J'ai simplement une petite question pour les personnes qui ont une place attribué au Cristolien. Si on décide de prendre les transports en commun à titre exceptionnel pour un mois ou quinze jours, vous remboursez le titre de transport, mais on ne perd pas notre place au Cristolien ?

Mme DUCHER, Direction : Dans le FMD, vous ne perdez pas votre place au Cristolien, et vous ne perdez pas votre place tout court. Si elle est à Eiffel, vous ne perdez pas votre place à Eiffel, etc. Ce que prévoit le FMD, c'est la prise en charge de titres de transport, allers-retours dans la limite de deux fois par mois. Et après, les autres choses, c'est du vélo, trottinette, etc. Mais en tout cas, vous pouvez prendre les transports et on ne vous enlèvera pas la place de parking.

Mme IAAICH, CGT-FO : Par exemple, si au mois de juin, j'ai envie de prendre un titre de transport mensuel...

Mme DUCHER, Direction : Non, alors mensuel, non. Là, je parle de deux. Ça ne marche pas.

Mme IAAICH, CGT-FO : C'est deux, c'est donc par exemple deux jours dans le mois ?

Mme DUCHER, Direction : C'est deux jours allers-retours dans le mois.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Un abonnement qu'on prend pour un mois... On prend une carte Navigo, vous nous remboursez 75 % dessus.

Mme DUCHER, Direction : C'est la question de la place de parking qui était posée.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Justement, c'est là, dans la situation que nous vivons, qui est un peu difficile, donc il y a cette problématique-là et puis il y a aussi les personnes qui ont dû vous solliciter pour avoir un peu de télétravail en plus éventuellement, quand c'est possible, quand il n'y a pas de problème. Parce qu'effectivement, rester à la maison, c'est autant d'économies faites. Et ça, nous, on avait cru comprendre en CTR qu'il n'y avait aucune possibilité sur tout ça, qu'il n'y avait aucune discussion, donc on en est toujours là. Aujourd'hui, le télétravail est accordé pour un nombre de jours et vous vous y tenez, il n'y a pas de possibilité de déroger ponctuellement sur quelques semaines.

Mme DUCHER, Direction : Non, on ne déroge pas ponctuellement sur quelques semaines. En revanche, il arrive, indépendamment de la situation, que des personnes dont la situation évolue en cours d'année, des gens qui, pour des raisons X ou Y, voulaient avoir un seul ou deux jours de télétravail et qui, finalement, pour des raisons personnelles, demandent en cours d'année s'ils peuvent en avoir un troisième. Ça, ce sont des choses qui arrivent et qui existent. En revanche, ce qui est sûr, c'est qu'on n'ira pas au-delà de trois. Il faut que ce soit compatible avec l'emploi de la personne, son niveau d'autonomie, etc., mais il y a régulièrement des situations qui changent en cours d'année. Ça, il n'y a pas de problème. Mais ce n'est pas « je suis à deux jours et là, pendant x mois, je peux être à trois ou je peux être à quatre ». Il faut que les choses soient encadrées, formalisées, etc. Mais il y a tout le temps, au fil de l'eau, des

situations qui changent et des gens qui font évoluer leur formule au cours de l'année. Ça, il n'y a pas de difficulté, mais c'est toujours dans le cadre existant.

M. MARQUES, CGT-FO : Vous parliez du télétravail. Le télétravail existait déjà avant la hausse des produits pétroliers, et les gens sont quand même en difficulté. Donc vu que vous ne changez pas votre formule de télétravail, concrètement, ça n'a pas d'impact. Dans la discussion, je ne trouve pas que ce soit un argument. En l'occurrence, vous parlez aussi des moyens de transport alternatifs. Ceux qui sont dans la plus grande difficulté, même si tout le monde l'est à des degrés divers, ce sont quand même ceux qui habitent le plus loin. Et pour ceux qui habitent le plus loin, en général, les transports ne sont pas une solution. Si vous avez la chance d'avoir une ligne pas loin, c'est possible. Mais il y en a beaucoup, notamment ceux qui ont des temps de voiture importants, qui ne peuvent pas changer de formule pour venir au travail. Et ce sont ces salariés-là qui sont très demandeurs. Donc, vous n'avez pas de solution à leur offrir, concrètement, mais ça a quand même un impact sur le pouvoir d'achat d'une manière générale qui est extrêmement important.

Mme DUCHER, Direction : Allez-y, Monsieur GIAMBIAGGI.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : On voulait savoir... Alors, il y a une phase 2 qui est en cours sur la transformation de l'assurance maladie, j'imagine ? Ce sera présenté quand, s'il vous plaît ? La phase 2, les ateliers, tout ça, la transformation ?

Mme DUCHER, Direction : C'est en cours. Pour l'instant, on n'est pas encore arrêté, on est encore en phase de construction du projet, donc ce ne sera pas en juin, en tout cas, par exemple.

M. ARNAUD, Direction : Quand on vous avait présenté le calendrier de la phase 2, on avait prépositionné le CSE de restitution à la toute fin août, parce que je crois que ça correspondait à un moment où tout le monde était revenu. Si d'aventure, ça avance un petit peu plus vite, on fera peut-être une information en juillet, mais il me semble que ce ne sera pas en juin, c'est trop tôt. Si on fait quelque chose, ce sera peut-être une information en juillet, puis après, la consultation, plutôt en août. Mais ce qu'on avait vu, c'est que fin juillet, il y avait quand même beaucoup d'absents, et c'est un dossier qui est important, donc a priori, on s'en tiendra plutôt à la consultation à la rentrée. Et si on peut faire une petite information avant, on le fera.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : On voulait vous relancer sur le 15 août. Pour rappel, le 15 août tombe un samedi cette année, on en a parlé la dernière fois. Ce qui fait qu'en vertu des règles, les aoûtiers n'auront pas de report de ce jour, soit le vendredi d'avant ou le lundi d'après, parce qu'ils ne sont pas là. D'autant plus qu'il me semble, oui, la Toussaint tombe un dimanche. Le 1^{er} novembre, c'est un dimanche. Donc, en prenant en compte ces deux choses-là...

Dans la mesure où les aoûtiers perdent ce report du 15 août et où l'ensemble du personnel perd le bénéfice de la Toussaint, nous redemandons officiellement que tous les agents puissent, au titre du 15 août, positionner une journée à leur convenance par dérogation minime de la convention collective. Et on rappelle qu'on avait aussi demandé que le pont de l'Ascension soit offert et vous aviez dit non. Donc, est-ce que pour le coup, vous pouvez accéder à cette requête afin de faire plaisir au personnel ?

M. ARNAUD, Direction : On ne va pas faire ça, Monsieur GIAMBIAGGI. En fait, vous qui êtes très attaché au texte, on va appliquer le texte et on ne va pas faire une dérogation et créer un précédent sur le fait d'octroyer un jour à poser de manière mobile, etc. Ce serait vraiment

complicé à gérer. Cette année, peut-être que les gens qui sont partis en août seront perdants. Peut-être que l'année prochaine, ce sera les juilletistes, parce que le 14 juillet ne sera pas au bon endroit. Mais vous voyez, c'est difficile de s'engager. Il y a des années où on est un petit peu gagnant, d'autres où on est un petit peu perdant, mais il y a un cadre conventionnel. On va s'en tenir là. Très bien.

Est-ce qu'il y a d'autres questions ? Merci à tous. Bon appétit.

La séance est levée à 13h20.