

CSE DE LA CPAM VAL-DE-MARNE

ASSEMBLÉE PLÉNIÈRE ORDINAIRE

DU 26 MARS 2026

PROCÈS-VERBAL

Étaient présents :

Direction : Mme CASADO-BOLIVAR Céline (Directrice adjointe en charge des ressources), M. ARNAUD Sébastien (Directeur général adjoint)

CFDT : Mme LECONTE Stéphanie, Mme PASTRE Séverine, Mme PERRIOT-LE FUR Fabienne, Mme VARANDES Nathalie

CFTC : M. SEREMES Dominique, Mme LEBERNADY Fina, Mme DOUIS Julie (matin), Mme MAXI-DOUIS Delphine, Mme GUELAI Christelle, M. MACIEL Carlos, M. ROUCHAUD Florent (matin)

CGT-FO : M. GIAMBIAGGI Antoine, M. RICORDEAU Michel, Mme TRAORÉ Maïmouna, Mme VELASQUEZ Isabelle, Mme IAAICH Halima, Mme OUCHENE Dalila, Mme FRAIOUI Samia, Mme SKOLUDEK Elisabeth

Excusés :

CFDT : Mme DUMARCAY Virginie, Mme LAHLOU Nesrine

CFTC : M. BOURGEOIS Marc, Mme DOUIS Julie (après-midi), M. ROUCHAUD Florent (après-midi)

CGT-FO : Mme HAMMOU Leilla, M. MARQUES Edmond, M. ALLIGIER Sébastien

Déroulement : La séance s'est déroulée en présentiel de 9 heures 30 à 16 heures 55.

Points présentés par :

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

- **Point 2** : Réorganisation de l'activité de contrôle C2S – AVIS

Présentation par Laetitia BOUSSEMARY

- **Point 3** : Nouveau dispositif national d'écoute des clients et de la qualité (DECLIQ) – AVIS

Présentation par Laetitia BOUSSEMARY

- **Point 4** : Déploiement de l'outil VIATRAJECTOIRE – AVIS

- **Point 5** : Élargissement des possibilités de délégation à la fonction de masseur kinésithérapeute du service médical – AVIS

Présentation par Joffrey ARSON

- **Point 6** : Fermeture de la caisse le 15 mai 2026 – AVIS

Présentation par Alice DUCHER

- **Point 7** : Mise à jour du DUERP – AVIS

Présentation par Alice DUCHER

- **Point 8** : Mise en œuvre d'une classe d'alternants à la PFT avec l'AFPA – INFORMATION

Présentation par Alice DUCHER

- **Point 9** : Création du référentiel emploi d'infirmier (ère) référent(e) du service médical – INFORMATION

Présentation par Alice DUCHER

- **Point 10** : Présentation du rapport de la psychologue du travail – INFORMATION

Présentation par Mme TARROU

- **Point 11** : Égalité professionnelle – index 2026 d'écart de rémunération entre les femmes et les hommes portant sur les données 2025 – INFORMATION

Présentation par Céline CASADO-BOLIVAR

- **Point 12** : Suivi mensuel d'activité des pôles – INFORMATION

Présentation par Sébastien ARNAUD

- **Point 13** : Informations des Président et Secrétaire

SOMMAIRE

Point 1 : Approbation des procès-verbaux des assemblées plénières ordinaire et extraordinaire du 22 janvier 2026	6
Point 2 : Réorganisation de l'activité de contrôle C2S — AVIS	6
Point 3 : Nouveau dispositif national d'écoute des clients et de la qualité (DECLIQ) — AVIS	17
Point 4 : Déploiement de l'outil VIATRAJECTOIRE — AVIS	26
Point 5 : Élargissement des possibilités de délégation à la fonction de masseur kinésithérapeute du service médical — AVIS	28
Point 6 : Fermeture de la caisse le 15 mai 2026 — AVIS	38
Point 7 : Mise à jour du DUERP – AVIS	40
Point 10 : Présentation du rapport de la psychologue du travail — INFORMATION	46
Point 8 : Mise en œuvre d'une classe d'alternants à la PFT avec l'AFPA — INFORMATION	60
Point 9 : Création du référentiel emploi d'infirmier (ère) référent(e) du service médical – INFORMATION	64
Point 10 : Égalité professionnelle – Index 2026 d'écart de rémunération entre les femmes et les hommes portant sur les données 2025 — INFORMATION	67
Point 12 : Suivi mensuel des pôles — INFORMATION	68
Point 13 : Informations des Président et Secrétaire	70

La séance est ouverte à 9 heures 30.

M. ARNAUD, Direction : On vous propose d'ouvrir cette assemblée plénière du CSE du 26 mars.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Avant de faire le tour de table, nous vous proposons d'accueillir Chloé Salomé ZEHRINGER, la stagiaire de direction qui, dans le cadre de son stage, travaille sur un projet d'installation des professionnels de santé auprès de Sandrine ROQUE. Avant de faire le tour de table, je lui propose de nous rejoindre et de se présenter en quelques mots.

Mme ZEHRINGER : Bonjour à toutes et tous. Merci beaucoup de m'autoriser à assister à ce CSE. Je suis Chloé Salomé ZEHRINGER, stagiaire interne à l'EN3S, actuellement en stage de direction auprès de Mme ROQUE, à la gestion du risque. Je travaille sur le parcours d'installation des médecins généralistes.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On va continuer le tour de table avec, pour la Direction, Céline CASADO-BOLIVAR.

M. ARNAUD, Direction : Sébastien ARNAUD.

Mme BOUSSEMART, Direction : Laetitia BOUSSEMART.

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

Mme LECONTE, CFDT : Stéphanie LECONTE, suppléante CFDT en remplacement de Mme DUMARÇAY Virginie.

Mme PASTRE, CFDT : Mme PASTRE Séverine, RS.

Mme VARANDES, CFDT : Nathalie VARANDES, suppléante CFDT en remplacement de Nesrine LAHLOU.

M. SEREMES, CFTC : Pour la CFTC, Dominique SEREMES. J'excuse M. Marc BOURGEOIS.

Mme LEBERNADY, CFTC : Fina LEBERNADY, titulaire CFTC.

Mme DOUIS, CFTC : Julie DOUIS, titulaire CFTC.

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

Mme GUELAI, CFTC : Christelle GUELAI, RS CFTC.

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

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

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

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

Mme TRAORÉ, CGT-FO : Maïmouna TRAORÉ, suppléante Force Ouvrière en remplacement de Leïlla HAMMOU.

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

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

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

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

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Élisabeth SKOLUDEK, élue titulaire Force Ouvrière. J'excuse Mme HAMMOU Leilla, M. Edmond MARQUES et M. ALLIGIER Sébastien.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci. Je vous propose de passer au premier point de l'ordre du jour.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Je voudrais m'assurer du timing, parce que nous avons une prise de parole à la PFS entre 14 heures et 14 heures 20. Il s'agirait qu'on puisse quitter en ayant un peu le temps de déjeuner, s'il vous plaît.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de faire la pause déjeuner plus tard pour l'englober, de glisser et de reprendre de façon que vous ne soyez pas trop serrés sur le timing.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Nous avons la même problématique. Pour nous, ce sera à 13 heures 40.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Ce sera englobé dans la pause, il n'y a pas de souci. Si on décale la pause déjeuner, ça correspondra aux deux.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : À quelle heure part-on déjeuner ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On peut partir déjeuner à 13 heures 15, par exemple.

M. ARNAUD, Direction : On fait 13 heures 00-14 heures 20, quelque chose comme ça. Ainsi, ça englobe les deux prises de parole, si ça vous va.

Mme DOUIS, CFTC : Nous, c'est 14 heures 40.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Il sera difficile de trop décaler, parce que sinon, l'espace restauration ne sera plus ouvert. On peut décaler à 13 heures-14 heures 20 pour la pause déjeuner. Je vous rappelle qu'on a aussi élargi la période de propagande électorale, justement dans l'objectif de gérer ces journées particulières que sont la journée de CSE et le jour férié. En fonction des disponibilités, il n'était pas forcément possible de faire autrement, mais normalement, il y avait aussi de la latitude pour pouvoir organiser. Ce sera peut-être terminé, comme dit Mme SKOLUDEK. Monsieur GIAMBIAGGI.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je me permets, parce que ce jeudi après-midi, on nous l'a imposé. Il n'y avait pas le choix. On est allés voir Mme BOUSSEMART et Mme Malika BLIZAK qui ont imposé ces horaires-là.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je comprends.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Ça pose un souci que l'AP se déroule pendant la campagne électorale. Ça nous a enlevé tout un jeudi. Vous êtes en train de nous dire qu'on avait de la latitude, mais ce n'était pas le cas. On nous a imposé ce jeudi.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Par l'élargissement de la période de propagande, on a essayé de lisser ce problème. Ça explique pourquoi vous n'êtes mobilisés que sur un secteur et pas sur d'autres. Si on était restés sur le calendrier habituel d'une semaine, la problématique aurait été plus forte. J'entends que tout n'était pas possible, puisqu'il s'agissait aussi de faire en sorte qu'il y ait un maximum de personnes présentes et que ça ne perturbe pas le fonctionnement des services. Le glissement de la pause déjeuner permet de faciliter le planning au moins pour deux des trois d'entre vous. Si ça ne pose pas de problème à la CFTC, on va fonctionner de cette façon, quitte à, si vous le souhaitez et qu'on n'a pas fini les points pour avis, faire passer un point pour information sur ce créneau. Je comprends que ça puisse être gênant, si vous n'avez pas l'ensemble des personnes qui siègent au moment du vote.

Point 1 : Approbation des procès-verbaux des Assembles Plénières ordinaire et extraordinaire du 22 Janvier 2026

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de passer au premier point de l'ordre du jour qui concerne l'approbation des procès-verbaux des AP extraordinaire et ordinaire du 22 janvier 2026, tout d'abord en m'excusant, parce que la diffusion tardive m'est imputable. J'ai complètement oublié cet envoi. Je suis navrée pour cette diffusion tardive. Je ne sais pas si vous avez eu le temps d'en prendre connaissance.

Je vous propose quand même de le soumettre à approbation, en commençant par l'assemblée plénière extraordinaire. J'ai fait tardivement un retour à Mme SKOLUDEK pour lui demander l'heure de début et l'heure de fin de l'interruption de séance sur le PV. C'est juste pour la forme, parce qu'il n'y avait pas la durée de l'interruption de séance. Ce point de détail a été ajouté par elle en parallèle, mais ne figure pas dans la version qui vous a été diffusée hier.

Y a-t-il des modifications, des remarques ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Non, justement, on l'a eu hier, à 15 heures 38.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je sais.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Quand on l'a eu aussi tard, il nous est arrivé de demander un report.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Si vous souhaitez qu'on reporte, on peut reporter. On reporte ? On reporte. Du coup, ils seront présentés pour validation à l'AP suivante.

Point 2 : Réorganisation de l'activité de contrôle C2S — AVIS

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de passer au deuxième point de l'ordre du jour concernant la réorganisation de l'activité de contrôle C2S. Je passe la parole à Laetitia BOUSSEMARY.

Mme BOUSSEMARY : Merci. Bonjour à toutes et à tous. Je vous présente le projet de réorganisation de l'activité contrôle C2S, activité intégrée au département PAD qui consiste à

vérifier les conditions d'éligibilité de la C2S sur la base d'un échantillon fourni par le national. En 2025, nous étions sur un contrôle C2S à hauteur de 726 dossiers. Ce processus de contrôle C2S est partagé entre les équipes du PAD et les équipes de la LCF, dès lors que les premières investigations démontrent qu'il y a une fraude potentielle dans le dossier qui nous a été soumis.

Jusqu'en juin 2025, cette activité était gérée par trois agents. À la suite du départ de deux d'entre eux, en juin 2025, il ne restait plus qu'un seul expert technique en charge de cette activité. Nous avons donc mis en place des travaux visant à optimiser le processus de prise en charge de ces contrôles C2S au sein du PAD. Nous n'avons pas travaillé sur la partie réorganisation des contrôles au sein du département LCF.

Ces travaux ont conduit à un meilleur découpage des phases de contrôle, mais également à une dématérialisation de l'ensemble des pièces justificatives qui sont les pièces probantes du contrôle, et notamment à une mise à disposition par voie dématérialisée des dossiers contrôlés auprès de la LCF. Cette organisation nous a permis d'améliorer le processus et de le simplifier en termes de prise en charge, mais également en termes de délai. Nous avons estimé un gain de 1,3 ETP sur cette activité.

Aujourd'hui, nous vous proposons de sanctuariser cette organisation qui a été testée pendant quelques semaines par la force des choses, puisqu'il n'y avait plus qu'un expert métier présent. Cette organisation consiste à bien découper le processus, avec une phase 1 d'investigation qui serait prise en charge par un technicien C2S à hauteur de trois jours par semaine. Une phase 2 d'investigation consiste notamment à procéder à une première analyse des documents que l'assuré nous communique dans le cadre du droit de communication que nous faisons valoir. La phase 2 d'investigation sera lissée tous les jours, mais correspond à une ou deux journées par mois de prise en charge. La phase 3 reste prise en charge par l'expert technique, puisqu'il est nécessaire d'avoir des habilitations particulières sur les outils utilisés, notamment FICOPA et KALTOS.

Nous souhaitons mettre en place cette activité par le biais d'une rotation des techniciens qui seront positionnés. Cette rotation sera rendue possible par le fait qu'il y ait des pics. La saisonnalité des activités C2S classiques et de l'activité contrôle n'est pas la même. Du coup, nous arriverons à fluidifier l'activité. Il y aura bien entendu un accompagnement basé sur du tutorat, à hauteur de trois semaines, pour les techniciens qui démarreront l'activité, nous l'espérons, après votre avis, en avril.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de prendre vos questions. Madame FRAIOUI.

Mme FRAIOUI, CGT-FO : Les techniciens auront-ils suffisamment de temps pour gérer à la fois cette nouvelle tâche et les anciennes ? Il y en a déjà quand même pas mal au PAD. En lisant votre note, cela concerne surtout les niveaux 4A. Ça peut créer un mal-être ou un stress, car c'est une tâche assez rigoureuse. Envisagez-vous de nouvelles embauches à long terme ?

Les techniciens seront-ils suffisamment formés pour gérer ces missions d'investigation plus complexes, c'est-à-dire de niveau 2 ? Le manque de formation peut-il entraîner des erreurs dans les contrôles ?

Ensuite, vous dites 4A. Sachant qu'il y a aussi des 4B, seront-ils concernés ? Sur votre présentation, vous n'indiquez que des 4A.

Les nouvelles responsabilités seront-elles reconnues ? (Salaire, évolution). Les techniciens peuvent se sentir démotivés s'ils n'ont rien en contrepartie, sachant que c'est une activité supplémentaire. Je fais partie du PAD et nous, les niveaux 4, nous sommes déjà assez surchargés. Aurons-nous quand même quelque chose qui pourra nous motiver pour faire cette activité ?

C'est tout pour le moment.

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

M. ROUCHAUD, CFTC : Combien y a-t-il de niveau 4A actuellement au PAD ? Apparemment, ce sont les agents de niveau 4A qui exerceront ces nouvelles activités de contrôle.

D'un point de vue logistique, que va devenir la petite salle sécurisée où, avant, se trouvaient les trois agents qui exerçaient uniquement du contrôle ? Qu'envisagez-vous pour cette salle ? Quels sont vos projets ?

Mme TRAORÉ, CGT-FO : Je vais sans doute rejoindre ma collègue, Mme FRAIOUI, mais je pose quand même mes questions.

Ces activités ne sont-elles pas liées avec la fraude ? On parle énormément de confidentialité des données, avec un point sensible sur l'accès à ces données, en particulier à travers des autorisations. Les agents C2S sont habilités à traiter des réclamations et non des suspicions de fraude, même si nous devons le signaler si jamais nous en avons dans nos dossiers.

La montée en compétences sera évidente. Que proposez-vous pour valider cette montée en compétences ?

Les agents C2S ont de multiples activités. Celle-ci vient se greffer à celles déjà existantes. Comment les agents pourront-ils supporter cette charge ? En ce moment, nous sommes sous l'eau, autant les agents que la cadre technique de notre service, d'autant plus qu'on parle de volontariat, mais j'ai l'impression que le volontariat sera très vite effacé pour pouvoir l'imposer à tous.

Mme LECONTE, CFDT : Le projet répond-il uniquement à un besoin organisationnel ou également à une contrainte budgétaire non explicitée ?

Comment l'employeur garantit-il que la charge de travail supplémentaire pour les techniciens C2S restera soutenable dans la durée ?

L'estimation de 1.70 ETP/jour repose sur quelle méthodologie et sur quelle période d'observation. Que se passera-t-il si le volume de contrôle augmente encore, notamment avec les signalements Urssaf ?

Le tutorat de trois semaines est-il suffisant pour une activité aussi technique et à fort enjeu ?

La fin de l'isolement physique de la cellule contrôle ne risque-t-elle pas d'exposer les agents à davantage d'interruptions et de sollicitations ?

Comment sera préservée la confidentialité des données sensibles dans un *open space* ?

Les techniciens auront-ils un temps dédié protégé pour réaliser les investigations ?

Un accompagnement spécifique est-il prévu pour les agents nouvellement exposés à ces missions ?

Comment seront arbitrées les priorités entre l'instruction des dossiers C2S et les opérations de contrôle, sachant que les deux activités ont des pics saisonniers différents ?

Un bilan intermédiaire est-il prévu ? À quelle échéance ?

Mme PERRIOT-LE FUR, CFTD : Aujourd'hui, du fait que vous n'avez qu'une seule personne qui gère tout ça, le délai de traitement... Pendant ce temps, en cas de suspicion, le droit à la C2S est-il acquis, même si l'enquête intervient après ? Cela bloque-t-il le dossier jusqu'à la réalisation de l'étude dans son intégralité ? Aujourd'hui, quel type de délai a-t-on et quel type de délai aura-t-on une fois la nouvelle organisation mise en place ?

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

M. RICORDEAU, CGT-FO : Dans les outils qui permettent le contrôle, je vois qu'on a deux fichiers, l'un qui s'appelle FICOBA qui est très connu, qui permet l'accès aux comptes bancaires des assurés et l'autre qui s'appelle KALTOS. J'aimerais savoir ce qu'est KALTOS. Faut-il des autorisations, des habilitations spécifiques ? Je suppose que c'est le cas, mais je ne sais pas du tout ce qu'est ce fichier.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Est qu'il y avait d'autres questions ? Monsieur GIAMBAIGGI puis Mme FRAIOUI.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Est-il possible d'avoir quelques petites données sur la fraude à la C2S ? Avez-vous quelques chiffres à donner ?

Dans le cadre de la réorganisation, y a-t-il une évolution de l'organigramme ? L'expert technique reste-t-il sous la même hiérarchie ? Est-ce que ça change quelque chose ?

Tout en haut de la page 3, il est écrit que la montée en compétences sera organisée progressivement au sein de l'équipe, en s'appuyant en première intention sur les techniciens C2S ayant manifesté leur intérêt pour l'activité de contrôle. Pouvez-vous préciser « en première intention » ? Êtes-vous en train de dire que, pour l'instant, ce sera du volontariat et qu'ensuite, ça ne le sera plus ? Allez-vous réserver ça aux agents qui souhaitent s'investir dans cette activité et rester là-dessus ? Si vous en avez assez, s'agira-t-il de ne pas aller chercher des gens qui ne voudraient pas faire ça ?

Se pose en effet la question du niveau de classification. Confirmez-vous que c'étaient bien tous des cadres, dans cette cellule ? Quel était le niveau des agents dans cette cellule ? Quel était le niveau des deux personnes qui sont parties récemment à la retraite, s'il vous plaît ?

Je crois que cette question a déjà été posée, pourquoi 4A ? Les agents 4B qui le souhaitent pourront-ils éventuellement... Vous connaissez Force Ouvrière, le volontariat est un peu le maître mot.

Ça a été dit, je ne reviens pas sur les problèmes de confidentialité. Ça me fait un peu penser à la lutte contre la fraude. Vous allez les mettre dans un *open space*, avec une voie de passage, etc. Ce n'est pas du tout une bonne idée.

En l'état, c'est tout.

Mme FRAIOUI, CGT-FO : Dans cette réorganisation, la qualité de vie au travail peut-être légèrement modifiée. Que comptez-vous faire pour que ça se passe bien ?

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Pour rebondir, deux agents sont partis. De ce qu'on comprend, ils ne seront pas remplacés. C'est vraiment la charge de travail de deux personnes qui va finalement reposer sur d'autres personnes. On a peut-être mal compris, mais en l'occurrence, c'est ce qu'on a compris au vu du dossier. Pour le coup, c'est un peu compliqué. Encore une fois, on se contente de faire une petite réorganisation au vu de ce qui a été dit par les personnes qui sont dans le service. Deux personnes qui partent et qui ne sont pas remplacées, c'est quand même beaucoup. On est très au-dessus du taux de non-remplacement de la Sécurité sociale.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On va regrouper les questions et apporter des premières réponses.

Mme BOUSSEMART : Comme je vous l'ai expliqué, ce n'est pas simplement un déport ou un transfert de charge. On a procédé à des analyses du processus existant au sein du PAD pour trouver des axes d'optimisation et réduire le délai, le temps de traitement par les équipes. Notamment, de véritables gains ont été constatés concernant toute la dématérialisation des pièces. Cette estimation de gain de 1,6 ETP a été faite sur la période d'août à décembre 2025. À titre d'exemple, notre collègue expert métier pouvait passer deux jours par semaine à dématérialiser des PJ qu'il recevait en papier et à faire du classement ensuite. Cette optimisation nous permet déjà de simplifier le processus. Il n'y a pas de déport de charge dans le cadre de notre nouvelle organisation à iso périmètre, tel que cela existait début 2025 et tel que nous proposons de gérer l'activité.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Je ne comprends pas trop. La C2S est dématérialisée. La dématérialisation dont vous parlez qui prenait beaucoup de temps, c'étaient les pièces que vous aviez en plus quand il y avait les analyses ?

Mme BOUSSEMART : Sur le processus contrôle C2S, nous avons notre échantillon de contrôle, avec des obligations sur les délais de lancement des enquêtes, le lancement du droit de communication aux assurés et l'exploitation de ce droit de communication dans un délai de deux mois. On est obligés de cadencer toute cette activité tous les jours, au fil de l'eau, pour pouvoir tenir ces délais d'instruction. C'est cette partie droit de communication qui passe par le biais de FICOBA, que vous connaissez, et également de KALTOS. KALTOS est un fichier Excel communiqué par la CNAM qui nous permet d'indiquer les résultats des investigations qui sont faites. Ce sont ces éléments, les droits de communication et les PJ que l'assuré nous retourne qui n'étaient pas dématérialisés, y compris dans le cadre des échanges avec la LCF. Là, nous passons désormais à un processus dématérialisé nous permettant de limiter cette charge de secrétariat qui n'est pas très pertinente. Il n'est pas très agréable pour l'expert métier de faire ces activités. Cette modification de processus nous permet de gérer l'activité avec un nombre de ressources un peu moins important que précédemment.

Pour autant, comme je vous le précisais, on est obligés de lancer les enquêtes tous les jours pour pouvoir tenir les échéances. C'est pour cette raison que j'évoquais ce découpage des différentes actions de contrôle, avec une charge ETP qu'on a évaluée, mais des rotations tous les jours sur le lancement de certaines activités.

Bien entendu, les référents 4A, puisque ce sont eux que l'on identifie en première instance sur cette activité, auront des objectifs sur leurs activités C2S classiques adaptés à cette prise en charge d'activités nouvelles.

Il y a tout un pan sur l'accompagnement, l'éventuel stress généré par une activité rigoureuse. En effet, c'est une activité qui nécessitera une mobilisation et de nouvelles compétences. On a estimé cet accompagnement à trois semaines. Si d'aventure c'était insuffisant selon le retour des techniciens qui seront positionnés, on ajoutera le temps nécessaire pour faire en sorte qu'ils se sentent à l'aise sur l'activité. Ce n'est pas à vous que je vais le dire, un technicien PAD est rigoureux au quotidien lorsqu'il fait ses premières analyses, l'analyse d'une demande initiale ou d'un renouvellement. Pour moi, il n'y a pas plus de rigueur, c'est une autre façon d'appréhender l'activité. Il s'agit d'une étude de droits complémentaire à celle que les techniciens PAD font aujourd'hui.

Vous me demandiez combien il y a de référents de niveau 4A et 4B au sein du PAD. Huit personnes sont 4A et trois sont 4B. Les deux personnes qui sont parties étaient niveau 4.

M. ARNAUD, Direction : On a bien vérifié que l'activité soit pleinement compatible avec le référentiel emploi. C'est bien prévu dans la DNC. C'est pour cette raison qu'on ne l'a pas étendue aux techniciens, parce que c'est une compétence ou une activité qui relève plutôt du niveau 4A au regard de sa spécificité, mais elle est bien prévue dans le référentiel 4A-4B.

Mme BOUSSEMART : Quel impact sur le bureau fermé ? Quel est l'impact de l'intégration de cette activité au sein de l'*open space* au regard des besoins de confidentialité ? C'est un sujet en termes d'organisation, d'implantation, que l'on n'a pas encore étudié avec les équipes. Pour autant, je considère qu'une personne isolée dans un bureau fermé au sein duquel personne ne peut venir, puisqu'il faut avoir un accès avec un badge, c'est un véritable risque. C'est aussi l'un des leviers d'accompagnement QVT pour ce salarié qui, aujourd'hui, se retrouve seul dans un bureau fermé.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Dans un premier temps, ce bureau restera jusqu'à la dématérialisation des archives utilisées, pour pouvoir les conserver. Ensuite, on reverra, mais on ne fait pas de micro-réaménagement d'espace. Quand on fait des réaménagements d'espaces, on évite de venir toucher un petit bout et un petit bout, parce qu'on se rend compte que c'est sans fin. On prendra le temps de digérer un peu cette évolution et on se réinterrogera un peu plus globalement sur la zone pour voir s'il y a des besoins de réaménagement autres. Pour l'instant, cette zone n'est pas fléchée en termes de projet de réaménagement.

Mme BOUSSEMART : Des collègues du PAD, en amont du lancement de notre étude, s'étaient déjà manifestés auprès de leur encadrement pour pouvoir participer à cette activité. Bien entendu, c'est à ces personnes qu'on va proposer de travailler sur le sujet. Comme vous le précisait Sébastien ARNAUD, l'activité de détection et de suivi des risques de fraude fait partie du référentiel 4A. On espère que l'ensemble des 4A de l'équipe voudront être formés et après, on verra selon l'organisation.

M. ARNAUD, Direction : Très clairement, pour cadrer et reprendre l'activité, on va plutôt s'appuyer sur les volontaires, mais ce n'est pas le mode de fonctionnement cible. L'activité sera planifiée et tous les 4A seront susceptibles de tourner sur cette activité. Ils seront formés à tour de rôle. C'est une activité qui entrera pleinement dans le champ.

Il faut que vous ayez en tête un schéma général d'évolution de la charge de travail au niveau de la C2S. On a une automatisation de plus en plus forte de ce processus, notamment avec l'arrivée du DRM, du téléservice C2S, la nouvelle version d'Indigo, faisant que la charge de travail globale du processus est en très nette baisse. Ça se voit beaucoup au niveau national, mais également chez nous. Ça va de pair avec une baisse des délais. Aujourd'hui, on ouvre les droits C2S en vingt jours, voire moins, ce qui était loin d'être le cas avant. Cette activité est en forte décroissance.

Parallèlement, on a des exigences, au niveau national, de renforcer, parallèlement à l'ouverture de droits qui n'a jamais été aussi grande, l'exigence de contrôle. Cette exigence de contrôle, on trouve que c'est une activité intéressante qui permet aussi de diversifier l'activité et de maintenir de l'activité au sein du pôle. On aurait pu faire le choix de la confier à d'autres secteurs ou à une seule personne. On fait le choix de répartir cette activité au sein d'une équipe, parce que ça diversifie l'activité et que ça évite aussi d'être dans des considérations d'activités un peu de niche dans lesquelles, dès que quelqu'un est absent, part, etc., l'activité se retrouve en difficulté. Quand on a une adéquation entre la charge et les ressources sur une activité qui demande 1,7 ETP, si deux personnes travaillent sur le sujet, on est embêtés. Il en faut au moins trois. Trois, c'est trop. S'il y a un ou deux départs, on se retrouve rapidement en difficulté. Le choix est donc plutôt de s'appuyer sur un expert qui reste à plein temps sur le sujet et qui a des compétences un peu spécifiques et derrière, on a une équipe qui prend en charge cette activité qui est intéressante. On n'est pas en train de vous dire qu'on va confier une activité répétitive, etc. Ça relève un peu du champ de l'investigation, même si elle n'est pas d'une très grande complexité. On n'est pas dans le champ de la LCF, mais vraiment en amont de la LCF. On va amener des éléments prouvant qu'il y a une très forte suspicion. Après, on passe le relais à la LCF qui va entrer dans le champ de la notification de sanction, du contradictoire avant sanction et de l'instruction du dossier, mais toute cette phase amont est hyper intéressante à monter.

Voilà pour revenir un peu sur les raisons du choix.

Mme BOUSSEMART : Ça me permet de vous communiquer quelques éléments chiffrés 2025 sur cette activité contrôle C2S. On a transmis 12 % du fichier cible initial. 12 % de dossiers ont été signalés à la LCF, ce qui fait 90 dossiers. Toujours sur la cible initiale, il y a eu 8 % de fraudes avérées.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Ce qui m'interpelle, c'est la notion de confidentialité. Je comprends que tout le monde puisse être formé à cette activité qui est certainement intéressante, etc. En revanche, l'utilisation du FICOBA répond à certaines règles. Si on ouvre à tout le monde, ça signifie que les données bancaires de certains assurés pourraient peut-être traîner un peu sur les bureaux, je ne sais pas. Je voudrais être bien assurée de la notion de confidentialité de ces données. Le reste, c'est moins important. On est surtout sur le bancaire et les comptes bancaires qui pourraient être imprimés pour faire partie de votre dossier transmis aux fraudes. Je veux bien que tout le monde soit formé, ça ne me dérange pas, au contraire, mais je ne perçois pas bien la notion de confidentialité.

Mme BOUSSEMART : En effet, sur FICOBA, ce sont des données confidentielles et c'est soumis à des habilitations dédiées, mais la dématérialisation des pièces justificatives et des échanges que l'on a avec la LCF induit qu'il n'y aura pas d'impression de relevés bancaires, par exemple, tel que c'était le cas par le passé. Ce sera une dématérialisation totale, ce qui permettra de ne plus être dans un espace sécurisé. Pour autant, comme je vous le précisais au

début, il faut quand même arriver à positionner à terme – et c’est une étude que l’on fera avec l’équipe – les personnes en charge de cette activité, lorsqu’elles interviendront par roulement, dans un espace particulier de l’*open space* où il y a un peu moins de passage. C’est possible au sein du PAD. On le fera avec les équipes.

M. ARNAUD, Direction : Le processus d’habilitation est spécifique. Pour FICOBA, il faut un motif légitime d’attribution de l’habilitation. Là, il est légitime. Au niveau de la C2S, des agents sont déjà habilités et dans d’autres secteurs de production, d’autres sont habilités FICOBA. En revanche, il est vrai qu’il y a un regard spécifique DCF et du secteur habilitations pour que les agents qui ont cette habilitation en aient l’usage et un motif légitime d’usage. Il n’y a vraiment pas de sujet là-dessus.

Je voudrais quand même insister sur le fait que l’exigence de secret professionnel s’applique de la même manière à tous les salariés de la Caisse. Qu’on soit de niveau 4 avec habilitation FICOBA, technicien de niveau 3 ou agent de direction, c’est la même exigence de secret professionnel et d’utilisation légitime des données, du droit d’en connaître, etc. On a bien un motif légitime d’utilisation et après, on a des obligations identiques à celles des autres salariés.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Je comprends bien, mais les relevés bancaires, ça a toujours été un petit plus quand même, en plus du secret professionnel, certes, mais les données bancaires ont toujours été identifiées comme étant extrêmement sensibles. Finalement, ce qui est dématérialisé suit un process spécifique, avec une habilitation spécifique des personnes qui seront amenées à regarder ces pièces. Ça n’entre pas dans le process habituel de la C2S. On est bien d’accord ?

Mme BOUSSEMART : C’est tout à fait ça. Les pièces justificatives, notamment les relevés bancaires, ne seront pas archivées de la même manière qu’un autre document étudié dans le cadre d’une ouverture de droits ou d’un renouvellement C2S.

Je reprends les données 2025. Sur les 725 contrôles lancés, 90 dossiers ont été transmis à la LCF et l’étude réalisée par le département LCF a donné lieu à 25 avertissements et 65 fraudes avec pénalités financières.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Pour la fraude, ce sont donc seulement des pénalités financières. N’y a-t-il pas autre chose ?

M. ARNAUD, Direction : Ça dépend de l’ampleur de la fraude, mais la première chose que fait le service fraude, c’est de couper les droits, de récupérer les sommes indues et d’ajouter à la récupération de ce qui a été versé de manière indue une pénalité financière. On est sur ce type de sanction.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Pour la C2S, n’y a-t-il pas une histoire de droit à l’erreur ou quelque chose comme ça ? C’est dans le droit, maintenant.

M. ARNAUD, Direction : Il y a un principe d’intentionnalité. Quand on va sur la pénalité financière, ça signifie que ce n’est manifestement pas une erreur. C’est qu’on est en possession d’éléments qui prouvent une intentionnalité.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Quand vous basculez sur le qualificatif de fraude, c’est qu’il y a cette notion d’intentionnalité.

Mme BOUSSEMART : Vous évoquiez le risque, sur cette organisation, de voir les cibles de contrôle augmenter, ainsi que la prise en compte des échanges avec l’Urssaf. Effectivement,

dans le cadre de la convention que nous avons signée avec l'Urssaf, il y a des échanges de données. Ce n'est pas que propre à la CPAM, mais en effet, des demandes d'analyse nous sont faites par les équipes de l'Urssaf dès lors qu'un contrôle pour travail dissimulé a été conduit. Dans les faits, au deuxième semestre 2025, on nous a demandé d'analyser une trentaine de dossiers pour des assurés rattachés à la CPAM du Val-de-Marne. À date, nous n'avons pas encore les objectifs de contrôle 2026. Ils ne devraient pas tarder. Comme je vous le précisais, la saisonnalité C2S classique et celle de l'activité contrôle n'est pas tout à fait la même. Nous aurons donc cette agilité permettant de positionner les équipes sur les deux processus au gré des besoins.

Enfin, par rapport à la reconnaissance de cette activité, elle est déjà intégrée dans le référentiel emploi 4A. Nous sommes sur un développement de compétences de ces collègues 4A qui sera étudié, mais comme n'importe quel autre développement de compétences, dans le cadre de la politique de rémunération annuelle.

Il n'y a pas d'évolution de l'organigramme ni de modification du rattachement hiérarchique de l'expert métier.

M. ARNAUD, Direction : Je reviens sur deux points sur lesquels vous avez insisté. Sur la partie reconnaissance salariale, etc., c'est un critère qu'on prendra en compte dans l'attribution classique des pas de compétences, etc. Il n'y a pas d'automatisme, mais évidemment, on est sur du développement de compétences et on le prendra naturellement en compte au moment des évaluations et des demandes de la campagne de rémunération.

Sur la partie recrutement, l'adéquation entre charge et ressources du secteur intégrera cette dimension. Nous sommes très vigilants à l'évolution de l'adéquation entre charge et ressources. La difficulté que nous avons avec la C2S est que ce sont des activités très cycliques et très saisonnières. C'est le cas dans d'autres secteurs, mais on voit bien qu'il y a des moments dans l'année où on est très bien et d'autres où, assez systématiquement, en début d'année, on a les renouvellements, etc. On prend un peu plus le bouillon, c'est un peu plus difficile, surtout quand on ajoute les dysfonctionnements Indigo qu'on ne maîtrise pas. En tout cas, ça fera partie de l'adéquation globale entre charge et ressources. Aujourd'hui, compte tenu de l'évaluation ETP de cette activité, on estime que c'est gérable avec l'effectif actuel. Pour autant, quand vous parlez de bilan intermédiaire, etc., on fera toujours attention à l'évolution globale de la charge du secteur. On a des points très réguliers pour se demander si l'adéquation y est ou pas. Si l'adéquation n'y est pas, on n'hésitera pas à renforcer le secteur. Des recrutements ont déjà eu lieu à la C2S récemment. On continuera à être vigilants sur l'adéquation entre charge et ressources du secteur.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Ces recrutements incluent aussi l'anticipation de cette nouvelle charge. Comme vous le savez, on est amenés à réactualiser la politique de recrutement au fil de l'eau et, du coup, à donner suite à des besoins nouveaux ou à réarbitrer des orientations qui avaient été prises.

M. ARNAUD, Direction : Pour se placer sur une vision un peu plus à long terme, l'évolution structurelle des métiers et des prestations tend à dire que les outils permettent d'automatiser davantage la liquidation. On le voit de plus en plus sur la C2S, un peu moins sur les PE. En tout cas, cette tendance lourde fait que le poids de l'activité liquidation est en décroissance. *A contrario*, dans le métier, la notion d'investigation, de contrôle, de détection des atypies, des anomalies, des fraudes, est quelque chose qui, structurellement, va augmenter dans le temps, et

pour tous les métiers. Aujourd'hui, on parle des 4A à la C2S, mais de manière structurelle, c'est quelque chose qu'on observera dans les métiers. C'est un virage qu'il faut prendre et qui, à mon sens, est plutôt quelque chose qui tend à réenrichir le métier. Quand on fait uniquement du traitement de rejets parce que le reste a été automatisé, l'activité de liquidation devient quand même un peu moins intéressante. En revanche, quand on entre dans les domaines de détection d'atypies, de caractérisation de détournements du système, ça me semble être quelque chose d'assez intéressant.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : J'avais noté en questions complémentaires, Monsieur ROUCHAUD et Mme FRAIOUI.

M. ROUCHAUD, CFTC : Pour avoir une idée plus précise de la future activité des niveaux 4, quel pourcentage de leur activité en général l'activité de contrôle et donc de détection représentera-t-elle ? Est-ce que ce sera une journée par semaine ? Ça nous aiderait à bien évaluer cette nouvelle donne.

Mme FRAIOUI, CGT-FO : Je reviens à la charge de travail. Les niveaux 4, on a vraiment pas mal de choses à faire. Je peux même vous les lister : espaces partenaires, ASE-PJJ, recours, boîte aux lettres, groupe Zoom. Le groupe Zoom pour les renseignements aux agents d'accueil nous prend énormément de temps. On a un planning pour ça. Chaque jour, un niveau 4 est chargé de ce groupe Zoom, en plus de son activité. Nous avons aussi notre production à faire pour atteindre nos objectifs pour notre EAEA, parce que nous avons des comptes à rendre. Il y a la supervision des niveaux 3. Face à toutes ces activités, comment peut-on avoir cette charge de travail supplémentaire ? Ça me semble compliqué, donc je veux vraiment comprendre. Je me pose vraiment la question.

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

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Tout à l'heure, vous avez dit que les deux personnes qui sont parties étaient niveau 4. Quand sont-elles parties ? Si elles sont parties après la transposition de la classification, étaient-elles 4A ou 4B, s'il vous plaît ?

Mme OUCHENE, CGT-FO : Au niveau des dossiers qui ressortent en contrôle, s'agit-il d'un contrôle aléatoire, d'une requête faite tout à fait au hasard ? Ciblez-vous certaines anomalies qui peuvent ressortir dans certains dossiers ?

À l'accueil, on est amenés à recevoir des assurés faisant l'objet de ce type de contrôle. Ils viennent avec un courrier de la cellule contrôle des droits. J'ai eu affaire à des assurés avec lesquels il y avait la barrière de la langue, à d'autres qui ne savent ni lire ni écrire. Ils ne sont pas en mesure de s'expliquer, puisqu'on leur indique sur un tableau toutes les sommes d'argent pour lesquelles ils doivent s'expliquer. En tant qu'agents d'accueil, on ne peut pas trop les aider. C'est du contrôle. Si on est face à ce type de situation, est-il possible de proposer un rendez-vous téléphonique ou physique avec la cellule contrôle des droits à l'assuré pour recueillir ses explications ?

À l'accueil, on est aussi amenés à faire de la saisie de dossiers et autres. On est très vigilants, on questionne les assurés quand on les a à l'accueil. Si des agents de l'accueil pouvaient être intéressés par ce contrôle, est-ce que ce serait un profil intéressant pour vous ? Les personnes pourraient-elles se faire connaître ?

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

Mme BOUSSEMART : Comme précisé sur la note, on évalue les deux premières étapes d'investigation à 0,6 ETP pour l'étape niveau 1 consistant à ouvrir le dossier de contrôle et à lancer le droit de communication auprès de l'usager et des organismes bancaires. En termes d'organisation et de lissage de l'activité, ça équivaut à trois jours de planification sur cette activité pour les 4A. Sur la seconde activité d'investigation, on est sur une première analyse des documents réceptionnés, avec une charge de travail évaluée à un ou deux jours par mois. Cependant, pour tenir le délai de deux mois d'instruction du droit de communication, on est obligés de suivre ces retours qu'on a tous les jours.

Les 4A ont beaucoup d'activités à conduire, des activités essentielles. Vous avez évoqué les espaces partenaires, mais aussi l'accompagnement des techniciens niveau 3 qui est absolument indispensable. On va bien prendre en compte cette nouvelle activité de contrôle. On va y travailler ensemble, mais la première réponse serait une diminution des objectifs de production demandés dans le cadre de l'entretien annuel, pour pouvoir bien prendre en compte cette activité. C'est ma première réponse, mais il y aura peut-être aussi un travail à faire ensemble sur la planification des autres activités et l'organisation de certaines activités. On effectuera ce travail ensemble.

Sur les critères de choix des dossiers contrôlés, c'est une sélection faite sur la base d'une requête CNAM *data mining*. En effet, des scripts CNAM nous permettent d'orienter potentiellement certains critères des dossiers. C'est aléatoire, mais c'est fait à partir de scripts nationaux. C'est de l'aléatoire ciblé.

Concernant les deux personnes qui étaient présentes au sein de la cellule, une personne qui était 4A est partie à la retraite en juin. L'autre personne est toujours présente au sein du PAD. Elle a simplement souhaité être positionnée sur les activités classiques du PAD, ne plus être spécialisée uniquement sur l'activité contrôle. Cependant, je ne sais plus quand c'était en 2025.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Ça signifie que ça fait neuf mois qu'elle effectue le travail pour les deux ?

Mme BOUSSEMART : Depuis le mois de juin, une partie de son temps, elle est positionnée sur les activités de contrôle, mais de la même manière que d'autres collègues au sein du PAD aujourd'hui.

Mme TRAORÉ, CGT-FO : Il me semble que la technicienne qui était à la cellule contrôle qui est venue nous rejoindre dans l'activité C2S est accompagnée. Elle intervenait ponctuellement à la cellule des droits et puisqu'elle avait décidé d'être à la C2S, elle était aussi secondée par la cadre technique du PAD quand elle en avait besoin.

Mme BOUSSEMART : C'est tout à fait ça.

M. ARNAUD, Direction : Je ne sais pas répondre exactement à votre question sur les barrières de la langue et les rendez-vous. As-tu des éléments de réponse ?

Mme BOUSSEMART : Je n'ai pas du tout les éléments de réponse.

M. ARNAUD, Direction : En tout cas, je vous dis ce que j'en pense. Si des personnes rencontrent des difficultés sur la compréhension de la procédure, on doit tout faire pour les mettre en situation de bien comprendre les demandes de la Caisse, traduire les courriers,

discuter avec elles. Pour moi, c'est très clairement un motif légitime de rendez-vous. Je ne sais pas si aujourd'hui, on le fait. En tout cas, je prends la remarque, parce que notre devoir est aussi de rendre le droit intelligible, de ne pas laisser se poursuivre une procédure pour de mauvaises raisons.

Mme BOUSSEMART : Je suis tout à fait d'accord et aujourd'hui, je ne crois pas qu'un signalement soit fait, avec une prise de rendez-vous possible.

M. ARNAUD, Direction : Ça peut être fait directement avec les gens qui instruisent le dossier, comme on fait déjà des rendez-vous téléphoniques au niveau de la C2S. C'est un motif légitime.

Concernant le profil des personnes qui pourraient entrer dans le contrôle, des nouveaux 4A de l'accueil pourraient-ils le faire ? La charge de travail n'est pas énorme. On va commencer par un petit groupe au niveau de la C2S. Pour autant, si certains sont intéressés, je vous propose qu'ils se manifestent auprès de l'encadrement et pourquoi pas former aussi des niveaux 4A de l'accueil. Je pense que ça fera partie de toute façon des référentiels emplois mais si c'est pas compatible avec le référentiel, pourquoi pas.

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

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Pour la CFDT, les dossiers doivent être traités dans les meilleurs délais pour toutes les personnes concernées, quelles qu'elles soient. Effectivement, pour nous, c'est un minimum. Toutefois, on aimerait qu'il y ait des embauches plutôt que des transferts de charge de travail sur d'autres personnes qui semblent déjà particulièrement chargées. Pour la CFDT, ce sera donc un avis défavorable.

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

M. ROUCHAUD, CFTC : Ça va peut-être enrichir les activités des niveaux 4, fluidifier les activités de contrôle et de détection. Seulement, ce projet n'est pas accompagné d'embauches supplémentaires et finalement, ça donnera du travail supplémentaire aux niveaux 4 qui sont déjà bien chargés. Dans ces conditions, ce sera un vote défavorable.

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

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Plus de charge de travail, des problématiques de confidentialité, de faux volontariats, les 4A et pas autrement. En l'état, vous auriez très bien pu faire une vacance de poste et rester comme ça, avec le petit bureau sécurisé, etc. Ce sont les 4A et pas autrement, si j'ai bien compris. On n'est pas d'accord avec ça. On ira voir les agents de la C2S et on vous rendra un avis motivé.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Un avis sera donc rendu ultérieurement.

Point 3 : Nouveau dispositif national d'écoute des clients et de la qualité (DECLIQ) — AVIS

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Le point suivant concerne le nouveau dispositif d'écoute des clients et de la qualité, toujours avec Laetitia BOUSSEMART.

Mme BOUSSEMARY : Dans le cadre de la stratégie nationale de service qui a été diffusée en septembre ou octobre dernier, il était prévu la mise en place d'un centre national de la qualité et de la relation client porté par la CPAM de Guéret. Ce centre DECLIQ a été mis en place depuis le 1^{er} janvier, avec pour objectif d'assurer des supervisions *a posteriori* sur la plateforme assurés, soit dans le cadre de thématiques, c'est-à-dire que cette plateforme va écouter des appels sur un motif dédié, soit dans le cadre de campagnes lancées auprès de chaque CPAM, avec des écoutes sur des appels choisis de manière aléatoire. L'objectif est d'harmoniser le discours usager, d'améliorer de manière continue les éléments de réponse que l'on peut apporter aux usagers et d'éviter ainsi de la répétition.

Dans le cadre de cette organisation de l'activité du centre DECLIQ, il est prévu des écoutes réalisées au fil de l'eau, sur la base d'une grille nationale de supervision qui a été travaillée avec le réseau et a fait l'objet d'une diffusion par lettre réseau. En 2026, une restitution trimestrielle des écoutes sera faite de manière anonymisée, c'est-à-dire que chaque CPAM aura une évaluation des doubles écoutes faites, mais nous ne saurons pas rattacher les écoutes à un agent de la PFS, et des éléments qualitatifs seront portés à notre connaissance. En 2027, cet anonymat sera certainement levé, afin de nous permettre d'intégrer ces éléments de supervision de la cellule nationale DECLIQ au dispositif de supervision local tel qu'il existe aujourd'hui, puisque l'ensemble des équipes de la PFS est double écouté. Ça fait partie intégrante du processus d'accompagnement conduit par les managers.

Un volume de doubles écoutes a été acté par le national au regard du volume total d'appels pris en charge par chacune des PFS. Notre volume annuel sera de 541 écoutes.

Voilà pour la mise en place de ce centre DECLIQ.

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

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : On a déjà eu l'occasion de s'exprimer un peu sur ce genre de choses, surtout dans le cadre du déploiement de la nouvelle stratégie de service. On avait eu un document très intéressant de la CNAM et des questions s'étaient posées. Elles se précisent un peu, forcément. Quand on dit que chaque trimestre, les résultats des écoutes réalisées au fil de l'eau seront restitués aux PFS sous forme de suivi d'indicateurs qualité complétés d'un rapport circonstancié adressé par mail, je suppose qu'on est sur une transmission, une restitution tous les jours, parce qu'au bout d'un moment, ça s'accumule. Est-ce étudié comme il faut ?

« *Le personnel en charge des évaluations dispose d'une expertise reconnue* », je n'en sais rien, parce que c'est une activité du centre national. Quelle est son expertise ? Par quoi est-elle reconnue ? Comment ? On n'a même pas le référentiel emploi, on ne sait même pas de quelle formation ça retourne. Ça m'ennuie un peu qu'on nous parle d'une expertise que nous ne sommes nous-mêmes pas à même d'aller voir si elle est effectivement reconnue, mais peut-être ne sommes-nous pas habilités à pouvoir juger si elle est reconnue ou pas.

Ensuite, il y a la partie comportements inacceptables. Visiblement, le document porte beaucoup sur le comportement inacceptable de l'agent. Finalement, on évoque très peu les comportements de certains assurés sociaux qui sont parfois extrêmement difficiles à intégrer et à accepter dans une discussion en fin de journée ou en fin de semaine. Vous allez donc constater les anomalies. On en a déjà parlé, vous considérez que ça fait partie de votre supervision et de votre droit à évaluer les personnes. J'ai un petit problème avec le fait que ce soit un centre ailleurs, qu'il n'y ait pas de voie de recours sur l'interprétation de l'écoute en elle-même. Parfois, dans

l'interprétation, il y a des tons qui ne sont pas forcément les tons qu'on amène. Je voudrais savoir si l'expertise reconnue porte aussi sur la globalité de l'écoute à tous les niveaux. Lorsque l'agent sera mis en cause, lui permettra-t-on d'écouter ce qui s'est passé ? Il ne s'en est peut-être pas rendu compte. Parfois, on ne se rend pas compte qu'on va au-delà de ce qu'on a envie de dire.

Combien de temps les écoutes seront-elles conservées par ce centre national ? Quand vous parlez de comportements inacceptables, ça veut dire qu'à un moment donné, on pourra potentiellement avoir une procédure disciplinaire sous une forme ou sous une autre. C'est ce qui est ennuyeux, dans cette affaire, mais qui se peut justifier. Cependant, il nous faudra des éléments de preuve qui ne soient pas apportés que par vous, mais aussi par l'agent.

Les résultats des écoutes seront communiqués trimestriellement. On a une notion de trimestre et ça me paraît un peu tard. Si quelqu'un a un comportement inacceptable le 1^{er} janvier, attendre le 31 mars pour aller dire que ça ne va pas bien me paraît un peu compliqué. Y a-t-il quelque chose de prévu dans la procédure si une écoute pose un problème ?

L'évaluation sur les EAEA, OK, mais encore une fois, cela permettra-t-il à l'agent de s'expliquer sur certaines interprétations qui ont été faites de ses réponses ?

Dans un premier temps, ce sera tout pour moi.

M. ROUCHAUD, CFTC : Y avait-il un caractère obligatoire de s'inscrire dans ce dispositif national ? Ce n'est pas comme si nos collègues téléconseillers n'étaient pas déjà écoutés, supervisés par leur N + 1, leur N + 2. Leur travail est extrêmement contrôlé. Était-il vraiment indispensable d'ajouter un palier supplémentaire d'écoute qui pourrait rajouter encore du stress ? Au niveau de la supervision et de l'écoute, ils sont déjà bien servis. C'était dispensable. Qu'en pensez-vous ?

Mme TRAORÉ, CGT-FO : J'essaie de comprendre. Localement, qui sera chargé de ces écoutes ? Qui formera ces agents nationaux ? L'évaluation des agents existait déjà via des bilans d'étape et je suppose que des premiers points sont faits si jamais un problème est rencontré sur une façon de faire, que s'il y a le moindre souci, les agents sont convoqués.

Les expertises techniques sont les mêmes parce qu'il faut harmoniser les pratiques, mais en local, la technicité utilisée chez nous est-elle la même pour eux ? Il faut qu'il y ait une cohérence. La réponse de l'agent conviendra-t-elle aux agents nationaux ?

Je voulais savoir un peu comment tout ça allait s'articuler.

Mme FRAIOUI, CGT-FO : Ma question irait plutôt dans le sens inverse : cet outil peut-il permettre de centraliser les assurés qui ont vraiment un discours inacceptable envers les agents de la CPAM pour éventuellement leur envoyer un courrier de rappel à l'ordre, de rappel à la loi, comme on le fait quand il y a des incidents d'accueil ? Ça permet éventuellement d'éviter que l'agent CPAM se retrouve en face d'assurés pouvant faire en sorte qu'il se retrouve dans une position désagréable et que ça lui porte préjudice.

Mme LECONTE, CFDT : Comment l'assurance maladie garantit-elle que DECLIQ ne deviendra pas un outil de contrôle individuel excessif, mais bien un levier d'amélioration collective ?

Les écoutes thématiques flash sont-elles annoncées ou totalement aléatoires ?

Quels sont les critères considérés comme à fort enjeu dans la nouvelle grille ? La grille pourra-t-elle être révisée après un premier retour d'expérience de PFS ?

Le dispositif pourra-t-il entraîner une pression supplémentaire sur les téléconseillers ? Les agents auront-ils accès à leur enregistrement ou à un droit de réponse en cas de désaccord sur une évaluation ?

Ce sera tout pour l'instant.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Pour commencer, il y avait une supervision croisée et j'aimerais bien un petit bilan. Il aurait été pas mal d'avoir un petit bilan de la supervision croisée. Pourquoi l'arrête-t-on ? Cela s'est-il mal passé ? Le bilan de la supervision croisée est-il remonté à la CNAM ? Y en a-t-il encore en ce moment ou est-ce terminé ? En local, je ne sais plus quelle CPAM nous écoutait. Je crois que c'était ça, nous écoutions une CPAM et la CPAM nous écoutait. Si j'ai bien compris, ça s'arrête. Pourquoi l'arrêtez-vous ? Est-ce que ça s'est mal passé ?

Y a-t-il un lien entre DECLIQ et le fait qu'on ait harmonisé les horaires des PFS récemment au niveau national ?

On constate encore un nouveau dispositif permettant d'alléger la charge des managers. J'aimerais savoir si l'hyperviseur avait commencé, s'il était désigné, etc., s'il vous plaît.

Quel est l'effectif de la MOA discours client ? Avez-vous une idée de ce que coûte la MOA discours client ? Si j'ai bien compris, ils ont commencé le 2 janvier. Que font-ils depuis le 2 janvier ? Se préparent-ils pour pratiquer les écoutes ?

À compter de la deuxième année, il n'y aura plus d'anonymat, ce qui pourra mettre des agents en difficulté. J'aimerais savoir pourquoi, la première année, il y a de l'anonymat et d'un coup, il n'y en aura plus.

Je trouve qu'il est beaucoup plus pertinent que l'écoute soit réalisée en présence de l'agent. L'intérêt est de pouvoir écouter avec son manager deux ou trois conversations téléphoniques. C'est tellement plus enrichissant de s'entendre que le fait que quelqu'un qui n'est pas à côté de vous note. Si j'ai bien compris, vous n'avez pas de possibilité d'influer.

Une chose me chagrine un peu. La CNAM dispose de nombreuses données quantitatives sur la PFS. Ce projet ne leur permettra-t-il pas d'avoir également des données qualitatives ? Derrière, pourrait-il y avoir des conséquences, par exemple des mutualisations ? Je crois qu'on en est prémunis. On est une caisse de grande importance, avec entre 70 et 80 CSAM à la PFS, mais je songe aux caisses de taille plus modeste. En gros, la CNAM va pouvoir faire le hit-parade des meilleures caisses et peut-être que les caisses les plus nulles perdront de l'activité. En tout cas, à mon sens, ce risque existe.

Dans le tableau de notation, on a des notes sur 15, sur 55, etc., mais je ne comprends pas. Le bonus-malus, c'est combien de points ? Si j'ai bien compris, le malus, ça va être des points en moins et le bonus, des points en plus. C'est le principe du bonus-malus, on est d'accord ? Comment la personne décide-t-elle combien de points on a en moins ou en plus ? Est-il possible d'avoir le mode opératoire d'utilisation du tableau, s'il vous plaît ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci. Mme OUCHENE.

Mme OUCHENE, CGT-FO : Un retour des grilles d'écoute est-il fait à l'agent, comme c'est le cas pour les agents d'accueil, par exemple, quand nous sommes écoutés sur nos rendez-vous ? On est dans le rendez-vous téléphonique sortant, mais c'est un peu le même principe. Un retour sera-t-il fait à l'agent ?

Allez-vous donner ces grilles d'écoute aux agents ? Il est positif de savoir ce sur quoi on est attendu, même si on a déjà ses objectifs. Il s'agirait au moins de connaître les points les plus importants faisant l'objet des critères évalués.

Imaginons que, dans le pire des scénarios, ça se passe mal, que, malheureusement, deux ou trois écoutes se passent très mal. Que se passe-t-il pour l'agent ? Je sais que ce n'est pas le cas, mais on ne sait jamais.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci. On a fait un premier tour de vos questions. On va apporter un premier tour de réponses.

Mme BOUSSEMART : Le premier tour de réponses ne va peut-être pas vous satisfaire, parce que nous avons très peu d'éléments sur les modalités de choix des appels, des restitutions qui nous seront faites, communiquées par le national.

Non, on n'a pas le choix, on ne pouvait pas ne pas s'intégrer à DECLIQ. C'est une action de supervision.

M. ARNAUD, Direction : Pour donner des éléments de contexte, aujourd'hui, comment la CNAM pilote-t-elle l'activité du réseau sur la partie téléphonique ? Depuis des années et des années, ils ont mis le curseur sur une exigence de productivité. Le taux de décroché, c'est l'alpha et l'oméga, donc il faut décrocher. Derrière ça, il y a l'idée de se dire qu'il est bien d'avoir de bons taux de décrochés, mais si la qualité de la réponse n'y est pas, ça n'a pas forcément beaucoup de sens. En réalité, on va entretenir une boucle de réitérations, d'incompréhensions, de sollicitations par d'autres types de canaux. Il faut qu'on puisse se doter, à côté d'un indicateur de production ou de rapidité dans la réponse, d'un niveau de montée en compétences et de qualité de réponse. Aujourd'hui, on n'a pas d'indicateur CPG sur la qualité de réponse, mais l'an prochain, on en aura un. Il est quasiment certain que la CNAM ira sur ce terrain-là pour équilibrer aussi la manière dont on pilote le réseau, et c'est légitime. Quand on traite un dossier de prestations, il ne s'agit pas simplement de le traiter et de dire qu'il est traité. Il faut qu'on calcule de manière juste, exacte les prestations et qu'on évite d'avoir des retours. On est dans la même logique sur cette activité.

Certaines caisses avaient déjà la capacité de mettre en place ces écoutes qualité, et on en fait partie, mais toutes ne le faisaient pas et toutes ne le font pas avec la même rigueur. L'idée est d'avoir au moins un filet de sécurité, un standard qui n'est pas quelque chose d'énorme. Tu évoquais 500 appels écoutés sur l'année et au regard de la volumétrie d'appels qu'on reçoit, ce n'est franchement pas grand-chose. Ce sera un standard minimal garanti pour l'ensemble du réseau qui permettra à la CNAM de savoir un peu où en sont les différents plateaux, comment travaillent les différents plateaux d'un point de vue qualitatif.

Mme BOUSSEMART : Pour le moment, au-delà des éléments communiqués dans la note, c'est-à-dire la mise à disposition trimestrielle des écoutes faites, nous ne savons pas s'il sera possible de contester. Il n'y a pas encore de voie de recours qui nous a été présentée. Nous ne savons pas non plus si l'enregistrement de l'appel sera à disposition, soit pour pouvoir analyser l'évaluation qui a été faite, soit pour pouvoir accompagner le téléconseiller qui a été double

écouté. Comme je vous le disais, ce ne sera pas possible en 2026, puisque toutes les évaluations seront anonymisées, mais ça pourrait être le cas en 2027. En tout état de cause, pour le moment, je ne peux pas vous communiquer ces informations, parce que je ne les ai pas encore.

Pour autant, même si ces voies de recours ne sont pas portées, nous serons vigilants, au sein de la PFS, sur la restitution des appels écoutés qui nous sera faite, à ce qu'il y ait bien une bonne prise en compte d'un élément local qui conduirait à une note non adaptée. Même si l'objectif du centre DECLIQ est d'harmoniser le discours usager, ce que l'on peut entendre en termes d'ambition, parfois, par le biais de l'expertise des plateaux téléphoniques, des discours envers les usagers sont un peu adaptés, parce qu'on se rend compte qu'on a des éléments de réponse qui sont plus compréhensibles par l'utilisateur et génèrent moins de répétitions. On pourrait très bien se dire que ce type de discours usager local sera considéré comme une non-conformité par le national. Nous nous réserverons bien le droit d'être en interlocution avec les équipes nationales DECLIQ pour porter nos éléments qui nous semblent totalement justifiés et pertinents.

M. ARNAUD, Direction : Pour répondre à la question de Mme TRAORÉ, à la PFS, quel que soit l'endroit où on est formé sur le territoire, on doit apporter des niveaux de réponse assez identiques. Les formations sont normées au plan national, les scripts de réponse sont normés. C'est un attendu national d'avoir une qualité homogène de service, quelle que soit l'entrée sur le territoire. On peut avoir quelques adaptations à la marge dans le discours local, mais le gros de l'activité est quand même très normé. D'ailleurs, la grille d'évaluation nationale, on l'adapte aussi au plan local, justement pour être bien alignés aux attendus nationaux.

Mme BOUSSEMART : En effet, les critères de bonus-malus sont inscrits dans cette grille nationale. Si le CSAM qui est écouté fait preuve d'agressivité ou d'incivilité envers l'utilisateur, c'est censé donner lieu à une notation malus, mais bien entendu, l'agressivité ou l'incivilité d'un usager est prise en compte dans l'écoute, même si les équipes sont formées à la gestion des appels difficiles. Elles ne sont jamais dans la surenchère en cas d'incivilité, bien au contraire. Elles essaient d'apaiser, mais après, elles mettent fin à la communication, si tant est que l'utilisateur ne soit pas réceptif à la demande de calme. Ce sera bien pris en compte dans l'évaluation en cas d'incivilité.

Je n'ai pas les éléments relatifs au bilan sur les évaluations croisées, j'en suis désolée.

Les actions de supervision vont-elles générer du stress ? Quand on est de manière globale en front office, la supervision, que ce soient des doubles écoutes dites « tabourets », c'est-à-dire côte à côte, ou des doubles écoutes faites de manière enregistrée avec une supervision *a posteriori*, fait partie intégrante de la vie d'une PFS. Je suis convaincue de leur pertinence. Les doubles écoutes tabourets sont une manière d'être dans l'accompagnement en temps réel du technicien ou du CSAM que l'on écoute, mais il peut y avoir des biais, du stress supplémentaire et un naturel un peu moindre parce que l'on a son manager à côté de soi. Du coup, on oublie un peu ce que l'on fait au quotidien de manière naturelle. Ça peut aussi conduire à ce que l'on soit un peu trop rigide dans les éléments de réponse apportés et pas suffisamment à l'écoute de l'utilisateur. Pour moi, ce sont des dispositifs de supervision complémentaires et indispensables pour faire en sorte que nos équipes se sentent bien au téléphone et que l'utilisateur ne nous rappelle pas.

M. ARNAUD, Direction : Quelles sont les références et qui va former les agents ? Le centre national de la qualité a été placé à Guéret qui fait la MOA discours client depuis des années. Ce sont eux qui ont construit tous les scripts Medialog. Ce sont eux qui adaptent tous les supports

sur le discours client depuis des années. Ils ont acquis une expertise sur le sujet de la gestion de la relation client. J'imagine qu'il doit y avoir un deal au niveau national pour augmenter un peu les effectifs, parce que là, ils font quand même une tâche pour l'ensemble du réseau. M. GIAMBIAGGI le rappelait, auparavant, des écoutes croisées ont déjà pu se faire, mais elles se faisaient par des échanges entre caisses. La caisse A écoutait la caisse B et on se passait les évaluations. Là, tout sera fait au niveau national. Ils vont donc sans doute augmenter les effectifs, en se basant sur des références qui existent déjà dans le réseau depuis longtemps, puisqu'ils font la MOA discours client.

Sur l'harmonisation des pratiques, on a répondu. En tout cas, la CNAM souhaite qu'il y ait le même niveau de discours client un peu partout, ce qui vise aussi à homogénéiser les réponses apportées aux assurés, quel que soit le territoire.

Sur la possibilité de signaler le comportement inacceptable d'un salarié, ce n'est pas l'objectif du dispositif. Je ne sais pas s'ils le feront. Peut-être que s'ils constatent qu'une communication s'est très mal passée, ils nous le signaleront, mais en tout cas, le dispositif n'est pas construit dans cet esprit-là. On rappelle simplement qu'on a un dispositif qui fonctionne très bien localement pour remonter les incivilités auxquelles on est extrêmement attentifs. Dans la semaine qui suit le signalement, le courrier est signé et envoyé. Quand il y a une incivilité plus prononcée, on le signale au service juridique qui regarde pour faire un signalement au procureur. C'est déjà suivi de très près. Il existe un dispositif local qui fonctionne très bien. En cas de comportements inacceptables des assurés, il faut nous les signaler et nous les traitons avec efficacité et rapidité.

Comment s'assurer que ce ne sera pas un dispositif de contrôle individuel excessif ? La volumétrie est assez faible, de 500 appels. C'est une proportion infime des appels. Ce n'est donc pas un dispositif énorme.

Aléatoires ou inopinés ? Je crois que ce sera à la fois aléatoire et inopiné. Quand ils lancent les enregistrements, on n'est pas informés. *A priori*, il n'y a pas d'ampoule qui s'allume pour dire : « Attention, vous êtes écoutés. » D'ailleurs, quand on les a interrogés, ils nous ont dit qu'ils avaient déjà commencé à traiter un certain nombre d'appels. Ils vont donc nous produire une première analyse, mais nous n'étions pas informés qu'ils avaient commencé. C'est vraiment déjà pluggé sur notre plateforme, il y a un certains nombres d'enregistrements qui se font, d'analyses. On en aura le rapport, on l'attend avec impatience, mais ça sera de manière aléatoire.

La grille pourra-t-il être modifié après un retour, etc. ? On ne le sait pas encore. Comme on n'a pas reçu la première grille, les marges de manœuvre et la possibilité de corriger après dialogue avec l'agent... C'est une question qui a été posée, systématiquement, quand on aura... Pas la première année, parce qu'on aura des commentaires collectifs et une base de travail pour voir les points d'amélioration sur lesquels on doit insister en termes de formation, mais la deuxième année, quand on aura des retours individuels sur les agents, on s'en saisira évidemment pour leur en faire un retour individuel. En revanche, ce qui est exprimé lors de ce retour, sur les raisons, les incompréhensions, la faculté à le remonter et la prise en compte, on ne sait pas encore vraiment comment ça fonctionnera. La CNAM ne nous a pas encore donné de précisions sur ce circuit des remontées.

Concernant la remontée des bilans à la CNAM, à l'époque, en effet, les supervisions croisées étaient faites entre deux caisses. Les supervisions qu'on fait localement aujourd'hui ne sont pas remontées à la CNAM. En revanche, le centre national, évidemment, aura une vision précise du sujet. C'est pour cette raison qu'elle le fait et je suppose qu'elle sortira des cartographies des

départements pour dire où sont les meilleurs taux de réponse, les plus faibles, etc. L'idée est vraiment de challenger les caisses pour rehausser le niveau de supervision et le niveau de qualité de nos réponses.

Le lien entre les horaires et les pics, c'est la stratégie de service. Ça fait partie des éléments qui ont été, comme disait Madame PERRIOT-LE FUR, au moment de son intervention, portés comme des livrables de la stratégie de service. Il n'y a pas d'autre lien que celui-là. C'est simplement les objectifs, les ambitions, les standardisations qui ont été fixés et qui se mettent en œuvre comme la CNAM l'avait annoncé.

Laetitia, le dispositif hyperviseur a-t-il bien commencé ?

Mme BOUSSEMART : En effet, notre collègue a pris ses fonctions en tant que hyperviseur début mars. Pour rappel, l'hyperviseur n'a pas de fonction managériale. Il pilote la console de flux au quotidien, en partenariat avec les managers.

M. ARNAUD, Direction : On ne connaît pas le coût de la MOA. C'est un sujet au niveau national. On n'a pas les effectifs pour cette mission.

Ils ont commencé à enregistrer, puisqu'ils ont commencé les enregistrements pour nous. Ils doivent être en train de produire le premier rapport d'analyse qu'on devrait recevoir. Vraisemblablement, on devrait avoir de leurs nouvelles au courant du deuxième trimestre, avec un premier retour.

Pourquoi l'anonymat est-il levé et le dispositif ne passe en individuel que la deuxième année ? S'agissant d'une nouvelle mission, ils ont voulu un déploiement progressif, se roder en faisant d'abord un retour général qui est plus simple et qui sera accueilli plus facilement par les caisses. Comme vous l'avez souligné, quand on aura le deuxième retour qui donnera les éléments individu par individu, on entrera dans un dialogue avec les agents et un niveau de remontée au centre national qui risque d'être plus poussé. Nous allons entrer dans une dynamique où les remarques qu'ils nous feront devront vraiment être étayées et fondées, parce que sinon, ça suscitera beaucoup de retours de la part des caisses. Il y a cette dimension de rodage et de progressivité dans la mise en œuvre.

Sur les bonus et les malus, je ne sais pas combien de points seront attribués et comment ça se traduira. À notre connaissance, il n'y a pas de mode opératoire de remplissage des tableaux, à moins qu'on ait quelque chose d'autre, Laetitia ?

Mme BOUSSEMART : Pour le moment, on n'a pas eu de diffusion sur les modalités de complétude de la grille. On aura l'ensemble des éléments après les premiers tests en cours.

M. ARNAUD, Direction : Madame OUCHENE, on aura bien un retour à l'agent quand on aura le retour individuel, c'est l'idée. S'ils font des retours individuels, ce n'est pas pour se faire plaisir, c'est pour qu'on soit dans une dynamique d'amélioration continue, des conseils pour améliorer la prise en charge des appels et que derrière, on puisse utiliser le tutorat, les formations qui permettent d'élever le niveau de compétences.

Que se passe-t-il quand ça se passe mal ? Il s'agit justement de pointer les écarts avec l'attendu national et de voir comment on peut travailler par du tutorat, par de la mise en situation, du training, que sais-je ?, pour améliorer ces points-là, rattraper l'écart.

A-t-on le mode opératoire ?

Mme BOUSSEMARY : Je réfléchis, mais comme la grille de supervision a été présentée aux managers dans le cadre d'un webinaire, je crois qu'on a le mode opératoire de complétude de la grille.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Par rapport à ça, et pour rebondir un petit peu sur ce qu'avait demandé ma camarade de chez FO. L'information au salarié, car on est quand même pas tout à fait sur le même dispositif d'écoute qui existe aujourd'hui.

Il y a quand même besoin d'une véritable information. Le salarié doit savoir qu'il va être écouté, qu'il va être évalué via une grille très spécifique. Est-ce que cette information est bien prévue dans votre process RH ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est une information collective, parce que tout le monde peut potentiellement être écouté. Il est bien prévu d'informer les salariés sur ces éléments de grille, sur ce principe d'écoute, etc. En revanche, on n'est pas prévenus que telle personne sera écoutée, etc.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Ce n'est pas ça que je vous dire, c'est que l'information que chaque salarié doit savoir, que ce ne soit pas juste entre quatre murs ou entre deux portes. Il faut que ce soit une vraie information, que chacun ait bien conscience qu'il s'agit d'une évaluation qui sera faite dans des conditions légèrement différentes de ce qui existe aujourd'hui.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Bien sûr, et avec, je le précise aussi, les éléments d'information indiquant que, pour l'instant, c'est une restitution collective mais qu'ensuite se sera des restitutions individuelles donc oui c'est bien prévu. On a fait le tour des premières questions. Est-ce que vous aviez d'autres questions ? Monsieur GIAMBIAGGI.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : J'ai un souci par rapport au fait que ce soit un avis, parce qu'il y a beaucoup de questions qu'on a posées qui sont restées sans réponse. Le mode opératoire est important d'avoir le mode opératoire avant de se faire une idée. Je demande le report de l'avis.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je n'ai pas du tout le même ressenti que vous, à savoir qu'il y a beaucoup de questions sans réponse. Il y a effectivement cette question du mode opératoire qu'on peut vous transmettre. Si, dans ce cadre, vous souhaitez différer l'avis, vous pouvez, mais on va vous le transmettre. Ça vous permettra notamment d'éclairer cette question de bonus et de malus, mais ce sont des éléments de précision extrêmement résiduels. Vous avez les éléments de grille, la méthodologie, le détail des critères qui seront évalués. En effet, plus tard, il y aura peut-être un indicateur pour la Caisse. C'est nous qui anticipons un risque et nous le verrons bien dans le cadre du CPG. En tout état de cause, sur le dispositif d'écoute, vous avez l'ensemble des éléments pour le premier déploiement prévu cette année.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Dans ce cas, aura-t-on un point à l'ordre du jour pour le deuxième déploiement ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Oui, s'il y a des modifications substantielles, des précisions sur la partie individuelle. Si on reste sur la même grille, sur un processus aléatoire et dans le cadre de la méthodologie définie sur le collectif, pas forcément. En revanche, s'il y a des éléments de précision ou d'évolution du dispositif, oui, bien sûr.

Y a-t-il d'autres questions ? Je vous propose de passer au recueil de vos avis.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Le besoin d'harmonisation et la qualité des réponses sont essentiels pour nos organismes. Depuis de nombreuses années, la CFDT alerte sur des réponses

par des scripts utilisés qui sont insuffisants, parfois peu compréhensibles par certains assurés. De plus, le trop peu d'informations sur les écoutes et les voies de recours en cas d'interprétation différente de la situation, la façon de présenter ce dossier, uniquement sur le versant salarié et non sur le versant assuré, parce que la grille ne prévoit pas de rubrique dédiée à l'interlocuteur et aux comportements de l'interlocuteur, ne permettent pas à la CFDT de donner un avis favorable. Notre avis sera donc défavorable.

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

M ROUCHAUD, CFTC : Le focus est mis uniquement, au niveau national et même parfois local, sur la qualité des réponses et non sur la résolution des dossiers qui permettrait de faire baisser les appels. Cette trajectoire ne nous convient pas. Pour la CFTC, c'est un vote défavorable.

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

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Indépendamment du contenu de la note, on constate qu'il y a plein de questions auxquelles on n'a pas de réponses. On a posé des questions, demandé des documents. On nous demande de rendre un avis sans avoir l'entièreté des informations dont nous avons besoin pour rendre un avis. Dans ce cas, indépendamment du contenu, c'est un vote défavorable.

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

Point 4 : Déploiement de l'outil VIATRAJECTOIRE — AVIS

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous passons au point 4 concernant le déploiement de l'outil VIATRAJECTOIRE.

Mme ROQUE : Bonjour à tous. On vous a soumis pour avis une note concernant un outil qui s'appelle VIATRAJECTOIRE. Il s'agit d'un outil d'orientation dans le parcours de retour à domicile. C'est un outil national qui est proposé aujourd'hui aux établissements de santé et qui impacte les CAM Prado dans le cadre du service qu'ils rendent de retour à domicile des patients hospitalisés et du suivi proposé par le champ ambulatoire.

Cet outil national est aujourd'hui l'outil de référence pour les établissements de santé de l'ensemble du territoire. Il est gratuit et sécurisé, c'est-à-dire qu'il répond aux données de santé et il a vocation à remplacer l'outil actuel CAM Prado pour recevoir les demandes d'admission dans les parcours d'hospitalisation qui est un peu rudimentaire, puisque ça se fait à travers une boîte aux lettres génériques. Les établissements de santé envoient leurs demandes d'admission dans les parcours et les CAM réceptionnent ces demandes dans cette boîte aux lettres.

L'idée est qu'à travers cet outil, l'ensemble des informations, la civilité du patient et ce qu'on appelle la grille d'éligibilité, c'est-à-dire la réponse à la question de savoir si le patient remplit les conditions pour être admis dans le parcours, sont centralisés à travers VIATRAJECTOIRE. Cet outil concerne l'ensemble des parcours de soins qui sont aujourd'hui assurés par les CAM Prado. Pour rappel, cela concerne aussi bien les maladies cardio-vasculaires que les personnes âgées et les parcours de chirurgie.

Le rôle du CAM dans l'utilisation de cet outil est de consulter les informations transmises par les établissements. En cochant une case, ils doivent répondre oui ou non sur l'admission dans le parcours de prise en charge. L'intérêt pour les CAM c'est d'avoir en un seul et même endroit l'ensemble des informations dont ils disposent et dont ils ont besoin pour conduire les admissions dans les parcours de soins, là ou auparavant les éléments pouvaient être partiels. Je ne vous l'ai pas dit, mais ça concerne l'ensemble des conseillers assurance maladie du service soit 12 ETP et le manager du service.

Voilà ce que je voulais vous dire en propos introductifs.

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

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Personnellement je suis intéressé par un outil permettant des échanges entre les établissements de santé et l'assurance maladie. Et je voulais savoir si éventuellement ce serait possible d'adapter cet outil pour les agents de la facturation établissement, qui communique avec les établissements par le biais de mail. Est-ce qu'il y a une possibilité d'adaptation par rapport à ça ?

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Nous peu importe l'outil du moment qu'il fonctionne. Par contre, on se retrouve quand même avec des interrogations pour les agents PRADO. On en est où depuis la dernière fois, y'a-t-il eu des avancées ? Qu'est ce qui va advenir des 12 CAM ?

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

Mme ROQUE : Sur la question de l'intérêt des échanges entre les établissements de santé et l'assurance maladie sur le volet facturations, ce sont vraiment deux univers complètement différents. Là, ce dont on parle, c'est vraiment des parcours de soins. Après, il y a un service qui s'appelle la facturation. Très concrètement, nous n'avons pas de visibilité aujourd'hui sur un changement d'environnement qui permettrait l'envoi des informations et faciliterait la vie du service facturation, même si on comprend parfaitement l'intérêt.

Concernant la deuxième question sur l'avenir du Prado, c'est une question plus globale par rapport au sujet de ce matin, vous l'avez dit vous-même Mme PERRIOT-LE FUR on s'est vu il n'y a pas si longtemps. Pour l'instant, je n'ai pas d'éléments supplémentaires à partager avec vous sur le devenir du Prado. Nous restons en attente de cette seconde lettre réseau qui doit nous apporter des précisions opérationnelles. Pour l'instant, on n'a pas de visibilité sur cette parution. On continue d'effectuer les missions, et ce que je retiens à ce stade.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Aviez-vous d'autres questions ? Si ce n'est pas le cas, je vous propose de passer au recueil de vos avis.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Je vous ai donné notre avis de façon plutôt claire. Pour la CFDT, peu importe l'applicatif utilisé, il s'agit aujourd'hui d'avoir de la visibilité sur les activités futures des agents Prado dont certains n'utiliseront peut-être plus cet outil dans les mois à venir. Visiblement, la Caisse n'en sait pas plus que les organisations syndicales. Ce sera donc un vote défavorable.

M. ROUCHAUD, CFTC : Cet outil facilitera les conditions de travail des agents Prado. C'est un vote favorable.

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

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Cet outil est en lien avec la destruction programmée des services Prado des diverses caisses. Il va mettre dans l'incertitude 12 agents de la CPAM 94 et environ 700 agents au niveau national. C'est un vote défavorable.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Nous avons donc un vote défavorable à la majorité.

Point 5 : Élargissement des possibilités de délégation à la fonction de masseur kinésithérapeute du service médical — AVIS

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de passer au cinquième point de l'ordre du jour sur l'élargissement des possibilités de délégation à la fonction de masseur kinésithérapeute au sein du service médical. Nous allons accueillir Geoffrey ARSON pour son premier CSE.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : À ce propos, je n'ai pas vu dans le dossier du CSE le dossier sur la généralisation du télécontrôle.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Ça va venir. C'est parce qu'on ne l'a pas encore déployé.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Dans les autres caisses, c'est déjà fait. D'accord, vous ne l'avez pas encore déployé.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On vous le présentera le mois prochain, mais au regard de la situation particulière du Val-de-Marne, on n'avait pas la possibilité de déployer.

Bienvenue, Joffrey. On a introduit le point, donc le micro est à toi si tu veux dire quelques mots d'introduction de ton point, peut-être te présenter d'abord, puisque c'est la première fois.

M. ARSON : Bonjour à tous. Je suis Joffrey ARSON, directeur médical depuis octobre 2025. Pour vous dire quelques mots sur moi, j'ai une formation de médecin généraliste et je suis entré à l'assurance maladie en 2019 comme médecin-conseil au contrôle des prestations. En 2022, je suis devenu chef adjoint en charge du contrôle des prestations et depuis octobre, je suis directeur médical à la CPAM du Val-de-Marne. Auparavant, j'étais dans les Yvelines.

Je suis là pour vous présenter la note de la création de l'emploi de masseur kinésithérapeute à la Direction médicale. Comme vous le savez, l'effectif de médecins au global est plutôt faible sur toute la France, quel que soit le lieu. C'est pareil chez nous, nous n'avons pas beaucoup de médecins. À l'époque, nous avons créé le métier d'infirmière qui a permis de répondre à une demande au niveau du risque maladie. Les infirmières peuvent préparer des dossiers qui sont ensuite validés par un médecin. Il nous manquait un métier dans la capacité d'examiner les personnes, de les toucher avec un examen physique, ce que va pouvoir faire le kinésithérapeute. C'est pour cette raison que nous vous présentons cette note, dans l'optique de recruter un ou plusieurs kinés par la suite.

Nos kinés à venir seront mis sur le sujet des accidents du travail et des maladies professionnelles. Ça regroupe plusieurs processus : la reconnaissance en accident du travail est essentiellement gérée par la caisse, mais il y a aussi les rechutes, les nouvelles lésions ; la reconnaissance en maladie professionnelle ; le suivi des arrêts de travail ; la consolidation et la

rente. Au début, le kiné sera mis essentiellement sur l'évaluation des rentes. À la fin d'un dossier d'accident du travail ou de maladie professionnelle, c'est le moment où on évalue les séquelles. Finalement, c'est la traduction financière d'un déficit fonctionnel devenu permanent. Pour prendre un exemple parlant, la personne a perdu un bras, on va lui dire que ça correspond à tant d'argent. Dans cette idée, le kiné pourra examiner physiquement et mesurer les mobilités. Si le bras est encore là, il va regarder s'il se lève à 90 degrés, s'il se lève jusqu'en haut. Par la suite, ça permettra au médecin-conseil de fixer une IP en fonction de cet examen. Ce serait la première étape. La deuxième étape serait le suivi d'arrêts de travail, ce qui dépendra des compétences et des formations qu'on arrivera à mettre en place. Par la suite, il y aurait éventuellement une adjonction au risque maladie. Il s'agit de compléter l'évaluation infirmière par un examen physique. L'infirmière est limitée, elle ne peut pas voir tout ce qui nécessite un examen physique. Si une personne lui dit qu'elle a mal au dos, l'infirmière ne peut que la croire, par exemple.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Voilà les principaux éléments. Je vous propose de passer à vos questions. J'imagine que vous en avez plein. C'est un sujet qu'on découvre collectivement.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Tout d'abord, sur les effectifs faibles de médecins, il n'y a qu'à voir la dernière VP qui est sortie. Le salaire d'embauche d'un praticien-conseil, il n'y a pas de photo, à moins d'avoir quelqu'un qui n'a vraiment pas envie d'avoir de l'argent.

L'ordre de médecins a-t-il été interrogé sur cette pratique ? Si oui, quel est son avis ?

On parle d'une expérimentation dans les régions Occitanie, Hauts-de-France et Pays de la Loire. Quel est le bilan de cette expérience, de ces expérimentations à proprement dit ?

On est quand même un peu dubitatifs sur la formation prévue très inférieure à celle prévue pour les ISM, extrêmement cadrée et qui passe par un parcours AFIP CI. Visiblement, pour les MK, c'est un peu différent. Certes, les ISM ne font pas d'examen clinique, les MK en font. Pour autant, vont-ils bien répondre à ce qu'on peut attendre pour l'évaluation d'une IPP ? Pour avoir fait du contentieux et de la CRA pendant de nombreuses années, les taux d'IPP sont vraiment contestés systématiquement. Pour nous, la sécurité de ce type de support ne nous semble pas forcément très nette.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : D'autres questions ? Monsieur ROUCHAUD, puis Madame SKOLUDEK et Mme OUCHENE.

M. ROUCHAUD, CFTC : On comprend les enjeux de cet élargissement des délégations. Actuellement, il est vrai qu'on est en train de manger du pain noir en matière de médecins-conseils. Par rapport à votre expérience, et vous qui êtes vraiment dans la problématique, puisque vous êtes directeur médical, quand y aura-t-il un éclaircissement ? Cette situation va-t-elle durer ? En ce moment, c'est vraiment catastrophique, il n'y a plus de médecins. C'est un vrai problème.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Aujourd'hui, combien reste-t-il de médecins-conseils à la CPAM 94 ? Combien de recrutements envisagez-vous pour pallier à la charge de travail actuelle ?

Mme OUCHENE, CGT-FO : Le fait de faire appel à des masseurs kinésithérapeutes pour des missions qui étaient dédiées à des médecins... Les formations ne sont pas les mêmes, même si je ne mets absolument pas en doute les compétences des masseurs kinésithérapeutes. Ils vont

quand même attribuer un taux d'IPP. Mme PERRIOT-LE FUR l'a fait remarquer, il y a énormément de contestations sur les taux d'IPP. Au niveau de l'assurance-maladie, y a-t-il un cadre ? Est-on bien dans le réglementaire, dans l'autorisé ? Là, il s'agit d'un masseur kinésithérapeute et non d'un médecin. Les formations de chacun ne sont pas les mêmes et là, on change l'orientation. Dans le cadre juridique, le fait que ce soit un masseur kinésithérapeute ne peut-il pas se retourner contre la Caisse ?

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

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je n'ai pas bien compris une chose. Le titre du point à l'ordre du jour est : « Élargissement des possibilités de délégation à la fonction du masseur kinésithérapeute du service médical. » Il n'y a plus de service médical. Ce qui m'embête, c'est surtout l'annexe. Dans l'annexe, on a un référentiel sur les masseurs kinésithérapeutes, mais tout court. En regardant les activités, je ne vois pas le lien avec celles qui sont dans la note, en fin de page 1. Je ne comprends pas trop. S'agit-il d'un masseur kinésithérapeute conseil ? S'agit-il d'un vrai kiné qui sera kiné au service médical ? J'imagine que non. Si j'ai bien compris, vous souhaitez en embaucher un. J'aimerais bien qu'on m'explique la corrélation entre la note et le référentiel, s'il vous plaît.

Mme LECONTE, CFDT : De mémoire, l'élargissement des possibilités de délégation avait été donné aux infirmières et elles validaient ou non. Elles donnaient le pourcentage d'IPP à condition d'avoir signé une convention ou quelque chose comme ça. Ce n'était pas une obligation, pour les infirmières. Pourquoi avoir fait le choix d'un masseur et ne pas avoir pris des infirmières en plus ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Y a-t-il d'autres questions ? Je passerai la parole à Joffrey qui vous répondra sur les questions plus médicales. Monsieur GIAMBIAGGI, par rapport à votre question sur le titre de la note et la corrélation entre la note et le référentiel annexé, lorsqu'on crée un référentiel, on ne le passe pas pour avis. On souhaitait vous passer cette note pour avis parce qu'au-delà de la création du référentiel, il y avait aussi une nouvelle possibilité de délégation. Pour l'instant, Mme LECONTE l'indiquait, les seules délégations possibles étaient envers des infirmières kinésithérapeutes. Le propos de la consultation et de l'avis est l'élargissement de ces possibilités de délégation, avec un impact métier et organisationnel. Par ailleurs, dans ce point-là, on intègre la présentation du nouveau référentiel masseur kinésithérapeute. Il manque un mot dans le titre, Monsieur GIAMBIAGGI. C'est bien le service du contrôle médical. C'était une référence non pas organisationnelle service médical, mais une référence au service du contrôle médical fonctionnel, en tout cas l'activité de contrôle médical en tant que telle. Je vous rejoins, la dénomination est imprécise sur cet aspect-là. Nous aurions dû indiquer « contrôle médical ». Dont acte.

M. ARNAUD, Direction : Pour préciser, les éléments qu'on a produits là, on les a un peu enrichis, mais c'est une trame nationale. Que ce soit sur le référentiel ou la note, on a ajouté des éléments, mais c'est quand même ce qui est proposé au réseau.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On s'attache aussi à vous indiquer les éléments de déclinaison locale, etc., mais effectivement, s'agissant d'une expérimentation nationale, aujourd'hui, on n'a pas de masseur kinésithérapeute. Nous ne pouvons que vous parler en projection par rapport aux éléments qui nous ont été fournis dans ce cadre-là et aux éléments de cadrage de l'emploi diffusés par la CNAM.

Monsieur GIAMBIAGGI, c'était une réaction ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : En effet, je comprends mal. Quand je regarde la finalité de l'emploi sur le référentiel : « *réaliser des soins et techniques de rééducation et de réadaptation, afin de restaurer, développer, maintenir ou, à défaut, compenser le mouvement et les capacités fonctionnelles du patient, de la personne accueillie, pour faciliter son retour à l'autonomie* », pour moi, c'est un masseur kiné que tout quidam va voir quand il a mal quelque part. Pour moi, ce n'est pas un masseur kinésithérapeute qui va prendre des décisions et à qui on va confier des délégations pour des incapacités permanentes. À mon sens ce référentiel de compétences ne correspond pas du tout avec ce que l'on nous présente dans la note.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : En effet, comme le disait Mme PERRIOT-LE FUR, il s'agit d'un référentiel national et en fait c'est le référentiel de l'UGECAM que la caisse nationale nous a demandé de reprendre dans le cadre de ce nouvel emploi. On a eu la même réaction que vous et on le fera remonter. Pour vous donner les éléments de contexte, au regard de la situation dans le Val-de-Marne, on a saisi cette occasion, dès qu'elle s'est présentée, de créer ce référentiel emploi. Dès lors que le national a donné le *go* sur la possibilité de s'inscrire consécutivement à cette expérimentation dans le dispositif, on s'est dit qu'on n'allait pas attendre que tous ces éléments soient affinés dans la rédaction, etc., qu'on allait le faire, parce qu'aujourd'hui, on a un besoin urgent et crucial de ressources médicales au sens large. C'est un moyen pour nous de diversifier et d'essayer de faciliter encore les recrutements en cours. En effet, tout n'est pas parfait et ce que vous soulignez est un point important qu'on fait remonter au national. Mme PERRIOT-LE FUR ?

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Justement, entre le national et la CPAM, on ne comprend pas très bien. Vous êtes chez nous, vous êtes salarié de la CPAM, vous exercez des missions de la CPAM et pourtant, vous êtes visiblement extrêmement en lien avec la Direction CNAM. Dans les dossiers locaux, si on ne nous présente que des dossiers créés par la CNAM, pour la CNAM, via un mode de représentation de la CNAM, ça va quand même nous poser des soucis. On a déjà eu très peu de visibilité sur la transposition des classifications par la DRSM, puisqu'on ne l'a jamais eue. On ne sait pas ce qui s'est passé chez vous. On ne sait pas quels types d'emplois, comment ça s'est concrètement passé, etc. Là, on vient avec un référentiel qui, comme vous l'avez dit, ne correspond absolument pas aux attendus du poste, visiblement. Il commence à devenir difficile de donner un avis. Cette histoire de référentiel ne correspond pas à la réalité de l'emploi, à la vacance de poste que vous allez faire. Vous voulez qu'on vous donne un avis sur quelque chose qui, finalement, n'est pas...

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Il n'y a pas de nouveauté fondamentale, Madame PERRIOT-LE FUR. Sur certains sujets, vous le savez, on est plus ou moins cadrés, et ce n'est pas le propre de la Direction médicale. Il n'y a pas de cadrage plus ou moins important sur ces sujets, mais il y a des sujets qui sont cadrés par le national, d'autres sur lesquels on a plus les mains libres, etc. En l'occurrence, la création de ce type d'emploi n'était pas à notre main et nous avons donc attendu le feu vert national. En revanche, à ce stade, dans les éléments de cadrage diffusés par le national, ils nous ont indiqué – et ce n'est pas un élément auquel nous pouvons déroger à ce stade – que le référentiel qui devait être utilisé était celui-ci. Dont acte. Aujourd'hui, on a besoin de ces professionnels de santé pour prendre en charge les activités décrites dans la note et que Joffrey ARSON vient préciser devant cette instance. Ce seront bien ces activités qui seront détaillées auprès des professionnels de santé qui seront recrutés, qui leur seront présentées dans la vacance de poste, dans les entretiens de recrutement, etc. De ce point de vue, pour nous, il n'y a pas d'ambiguïté.

En effet, je regrette que les éléments de formalisation figurant dans le référentiel emploi ne soient pas exactement encore mis à jour par le national. Encore une fois, on y travaille et ils seront mis à jour. Ce seront des éléments qui viendront s'aligner avec ce qui vous est présenté ce jour sur les activités de ce métier.

Aujourd'hui, nous avons véritablement besoin de trouver de la ressource médicale. J'entends les éléments de réserve que vous émettez qui sont des éléments de réserve formels sur la transcription d'un référentiel emploi, et je les partage. Cependant, à mon sens, il n'y a pas d'ambiguïté sur le contenu des activités réelles qu'on va faire porter, il n'y aura pas d'ambiguïté avec le professionnel de santé qu'on recrutera, dans les éléments de cadrage de son activité, etc. Il serait dommage de se passer de cette possibilité pour cause d'absence de référentiel emploi extrêmement précis. On viendra vous présenter la mise à jour, bien entendu.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Je peux l'entendre, mais je reviens à la classification qui fait quand même couler beaucoup d'encre. La classification, c'est un référentiel emploi qui correspond au métier qu'on exerce. Je ne vais pas être embauchée sur un référentiel qui ne correspond pas.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Les compétences correspondent, Madame PERRIOT-LE FUR. C'est le descriptif des activités qui est à revoir.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Peu importent les compétences. La classification a des éléments qui permettent de classer un emploi, un métier. Visiblement, vous avez un métier différent de la façon dont est exercé le métier, par exemple dans les UGECAM. Là, c'est très clairement un autre référentiel, comme pour les infirmières du service médical qui participent à différentes actions, à des suivis, à des contrôles, etc. Aujourd'hui, on a un référentiel d'une personne qui vit de ses mains. Comment va-t-elle se projeter ? Elle va juste se projeter en explications. Quand allez-vous nous présenter le vrai référentiel ? Si vous créez un poste, que vous recrutez, en tant qu'organisation syndicale, j'ai besoin de savoir comment je peux coter ce métier.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Monsieur GIAMBIAGGI ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Ce qui m'embête surtout, c'est ce manque de sincérité. Vous avez essayé de nous le fourguer. Je suis désolé, j'ai l'impression...

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je ne peux pas vous laisser dire ça, Monsieur GIAMBIAGGI. On n'essaie pas de refourguer quoi que ce soit. On vous donne tous les éléments.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Vous ne l'avez pas dit dans votre présentation.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Dans les présentations, on ne présente pas tout, Monsieur GIAMBIAGGI. Je ne peux pas vous laisser porter de telles accusations.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : J'ai l'impression que les demandes de la CNAM sont plus importantes que la consultation des élus du CSE.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Monsieur GIAMBIAGGI, je ne peux pas vous laisser dire ça. On vous a fourni l'ensemble des éléments. Effectivement, dans les éléments de présentation, ça ne fait pas partie des points sur lesquels on a mis l'accent, parce qu'on a mis l'accent sur les éléments de présentation du contenu de l'activité. On ne reprend pas

l'exhaustivité des notes, mais je ne peux pas vous laisser dire qu'on manque de sincérité. L'ensemble des éléments vous a été transmis.

Ensuite, sur le fond, sur ce sujet-là, je vous propose de continuer à répondre aux autres questions. Ensuite, on verra en termes de calendrier, mais dans tous les cas, on vous présentera le référentiel mis à jour sur la partie activité. Encore une fois, la problématique ne se pose que sur la description des activités. Les éléments de compétences, etc. sont conformes aux attendus.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Ils sont conformes aux attendus, sauf que potentiellement, dans ce type de métier, il pourrait très clairement y avoir un nouveau parcours métier, de fait. J'ai d'un côté le kiné classique habituel et de l'autre côté, le kiné qui a un peu plus de compétences, qui va exercer ses talents en évaluation de taux d'IPP, en regardant l'assuré d'une autre façon, pas simplement en lui faisant un massage, en regardant très complètement quelqu'un qu'il ne connaît pas. C'est pour cette raison que ce référentiel est aussi important, notamment en termes de parcours métier.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On comprend. Ensuite, on vous l'a dit, il faut pouvoir recruter aussi vite que possible. On ne va pas se cacher derrière le petit doigt. Aujourd'hui, si on n'a pas votre avis sur le projet de délégation élargie, on ne peut pas lancer le recrutement. En revanche, on peut très bien différer, si vous le souhaitez, refaire une consultation sur un référentiel qui serait élaboré maison, qu'on prendrait le temps d'élaborer, etc., mais ça différerait le recrutement. Pour nous, ça ne semblait pas être un élément de blocage. On va y répondre, on va y revenir, mais aujourd'hui, on a un volume de dossiers en attente de traitement, avec des délais de traitement extrêmement longs, ce qui n'est pas acceptable et qui est préjudiciable pour les assurés. L'élément de discordance que vous soulignez est important, mais il ne nous semble pas être bloquant. Dans tous les cas, le référentiel local maison qui pourrait être élaboré vous sera présenté, comme c'est le cas pour l'ensemble des référentiels. Il n'y a donc pas de volonté de masquer des choses. Très clairement, il nous semble essentiel de prioriser des opérations de recrutement aussi rapides que possible sur cette fonction-là.

Je vous propose qu'on continue sur les autres questions, Joffrey.

M. ARSON : La première question portait sur le salaire. Comme tout le monde, je trouve que je ne suis pas forcément assez payé. Blague à part, je gagnais plus en tant que généraliste, en tant que remplaçant à temps partiel. Si on compte le taux horaire, la comptabilité, la formation qui ne se fait pas sur le temps de travail, la charge mentale, les gardes de nuit, c'est quand même plutôt bien d'être médecin-conseil. La plupart des médecins-conseils ne sont pas partis pour des raisons financières. Cette année, ils sont principalement partis parce qu'ils étaient angoissés par la transformation. En tout cas, c'est le motif qui a été donné et verbalisé, plutôt que le motif financier.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : La difficulté à recruter est principalement due au fait de ne pas avoir d'activité de soins, ce qui est assez compréhensible. Quand vous vous projetez sur une fonction de médecin, notamment les jeunes, naturellement, vous vous projetez plutôt sur des activités de soins que sur des activités de contrôle. Notre difficulté de communication est justement dans la valorisation de ces autres activités et, encore une fois, il est compréhensible que ça ne corresponde pas au plus grand nombre. C'est une renonciation.

M. ARNAUD, Direction : C'est aussi pour ça que la CNAM a désormais ouvert la possibilité d'avoir du cumul d'activités. Il faut que les activités soient compatibles, que le prorata de temps qui serait consacré à l'activité de médecin-conseil soit suffisant, parce que c'est un vrai métier,

avec une formation, des exigences fortes. Ça ne peut pas être fait un jour par semaine, comme ça, en passant. En tout cas, ils ont ouvert cette possibilité de conserver une activité de soins à côté de l'activité de médecin-conseil. C'est une possibilité dont on essaiera de se saisir également.

M. ARSON : Il faut savoir qu'au bout de trois ans, un médecin qui n'a pas exercé dans le soin perd sa capacité d'exercice. Par exemple, je n'ai pas le droit d'ouvrir un cabinet de médecine générale. Il faudrait que je refasse une formation. C'est un vrai frein pour le poste de médecin-conseil. C'est pour cette raison qu'on a ouvert la possibilité de travailler à temps partiel en soins.

Sur le manque de médecins en France, *a priori*, une augmentation est à venir dans quelques années. La question qui va se poser est : comment ces nouveaux médecins seront-ils formés ? On manque de formateurs, mais c'est un sujet de santé publique qui dépasse notre échelle.

Ici, j'ai neuf praticiens-conseils, dont trois médecins-conseils. Deux médecins-conseils sont spécialisés en ULAF et pris par l'ULAF à temps plein. L'ULAF est notre unité médicale de lutte contre la fraude. Ces médecins sont retirés du contrôle de prestations depuis très longtemps. J'ai un médecin au contrôle de prestations, sachant qu'il est à 0,8 ETP, à temps partiel. Et ce médecin étant toute seule à beaucoup de responsabilité y compris régionale. Elle s'occupe de la CMRA, du tribunal judiciaire.

Si on vous présente cette note un peu en urgence, c'est qu'on a vraiment besoin d'un recrutement de kinésithérapeute. Là, par exemple, j'ai 700 CMF (certificats médicaux finaux) en attente de traitement, c'est-à-dire que ce sont des personnes dont l'accident du travail a été consolidé par le médecin traitant et où on attend une évaluation de notre part. Des dossiers datent de 2023. La Direction est en difficulté et c'est pour cette raison qu'on vous présente ce sujet assez rapidement. Ce n'est pas forcément dû à la transformation.

M. ARNAUD, Direction : Ça s'ajoute à des recrutements d'infirmières en cours. On fait le pari que sur la population de kinés, la démographie médicale était beaucoup plus favorable que pour la population de médecins. On a des candidatures de médecins et on va réussir à en faire entrer, mais doucement. Pendant ce temps, le service est en grande difficulté. Il faut que vous ayez à l'esprit que nous sommes les moins bien dotés de la région. Au niveau français, quand on regarde le nombre de dossiers en instance, on fait partie des caisses les plus en difficulté du réseau. Nous finirons par recruter des médecins, nous y arriverons, parce que nous y mettons beaucoup d'énergie, nous recruterons aussi des infirmières, mais donnons-nous toutes les chances – et c'est la priorité de la Caisse en termes de recrutement – de recruter des forces vives et de soulager les équipes. Cette charge de travail repose sur un nombre de médecins devenu très faible. Si on n'apporte pas des solutions rapides, on prend le risque que les derniers médecins qui restent s'en aillent et d'aggraver la situation. On a le devoir de trouver des solutions. Dès qu'on a vu passer cette solution, avec Joffrey ARSON, on s'est immédiatement interrogés. On a dit à la CNAM : « Donnez-nous les éléments, on a besoin d'y aller. On pense que c'est une solution intéressante qui peut amener rapidement de l'air. »

Voilà pour vous donner un peu d'éléments de contexte. C'est l'activité la plus en difficulté aujourd'hui à la Caisse.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Pour vous donner aussi des éléments de contexte sur la politique de recrutement, dans la politique de recrutement, cette année, on a inscrit le recrutement de trois médecins-conseils et de cinq infirmières du service médical. Les masseurs

kinésithérapeutes viendront sur cette partie infirmières du service médical, parce que c'est l'un ou l'autre. Pour l'instant, on a réussi à recruter un médecin-conseil qui doit démarrer le 4 mai. Une infirmière du service médical est déjà arrivée et une autre arrivera le 1^{er} juillet dans le cadre du reclassement du centre de Choisy. On est très actifs sur les publications des vacances de postes, les entretiens, etc. Aujourd'hui, on a besoin de cette ressource. Ouvrir un nouveau levier de recrutement sur la profession de masseur kinésithérapeute, c'est soulager les personnes en place et les assurés qui attendent l'avancement de leur dossier.

M. ARSON : À propos de la formation, pour les kinés, comme c'est une création, ça va être comme pour les infirmières en 2018. Quand elles sont arrivées, en 2018, il n'y avait pas de formation FI, PC, ISM, parce que les infirmières n'avaient pas de missions précises non plus sur leur fiche de poste. Le poste a été créé et on ne savait pas trop quoi en faire, au début. Ça a été créé avant que j'arrive, donc je ne sais pas exactement comment c'était, mais les infirmières étaient mises sur les exonérations de tickets modérateurs. C'était leur première mission, globalement, dans les Yvelines. Ici, je ne sais pas ce que vous avez fait, mais ça doit être pareil. Depuis 2020, les infirmières sont mises sur les arrêts de travail, en plus des exonérations de tickets modérateurs. Depuis peu de temps, un an ou deux, les infirmières font partie de la formation initiale des praticiens-conseils. C'est arrivé en même temps que leur formation PNC, les protocoles nationaux de collaboration qui leur permettent d'avoir des missions en plus. Avec ces protocoles, les infirmières peuvent signer quelques avis. Par exemple, elles peuvent décider de mettre quelqu'un en invalidité.

Sur la question sur le taux d'IP, l'invalidité, c'est le risque maladie et il y a un pourcentage de travail que la personne ne peut pas faire, alors que l'IP, c'est le risque professionnel. Elles peuvent donner quelques avis. Elles ne peuvent pas mettre fin à un arrêt de travail, par exemple, mais elles peuvent décider de mettre quelqu'un en invalidité.

Pour le kiné, c'est encore une phase d'expérimentation, mais on peut imaginer qu'un jour, on aura des kinés PNC niveau 1, niveau 2, avec des délégations possibles. En tout cas, actuellement, pour la question juridique, le kiné ne va pas signer d'avis, de rapport IP. Ce sera toujours une signature du médecin. Le kiné fera la partie examen physique, mais pas la conclusion, pas la signature du dossier. C'est toujours le médecin qui va fixer l'IP. Le kiné va dire que l'épaule dominante se lève à 90 degrés en élévation antérieure. Le médecin dira : « C'est l'épaule dominante, ça vaut 14 » et il signera le dossier comme ça.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFTD : Justement, pour avoir fait un petit peu de contentieux il est quand même souvent arrivé que les assurés remettent en cause l'examen. « Il l'a fait rapidement, il ne m'a pas écouté », ce qu'on peut entendre habituellement. Vous devez le savoir. Par rapport à cette expérimentation dont je n'ai toujours pas le résultat, a-t-on évalué le risque de l'assuré qui se manifeste en disant : « Moi, cet examen a été fait par un kiné, pas par un médecin. « Je conteste car ce n'est pas un médecin qui m'a évalué »

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Mme SKOLUDEK.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Lorsque les assurés sont devant une personne, savent-ils que c'est une infirmière ou un kiné ? Ou est-ce que pour eux, ils sont convoqués par un médecin-conseil.

M. ARSON : Les infirmières invitent à la Direction médicale, alors que les médecins convoquent. L'invitation n'est pas obligatoire, la convocation l'est.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Ma question est : la personne sait-elle qu'elle est devant un kiné et pas devant un médecin-conseil ?

M. ARSON : Oui, c'est clairement écrit sur la notification. La convocation du médecin est obligatoire, alors que l'invitation n'est pas obligatoire et les kinés font des invitations. Une infirmière PNC peut convoquer. Peut-être que le kiné, dans quelques années, pourra convoquer. Sur la convocation, c'est très précis et, à ma connaissance, il n'y a pas eu de contestation sur le fait d'avoir été vu par une infirmière. On a eu un souci en échange confraternel, où un médecin en Île-de-France a dit : « C'est une infirmière qui est venue me parler du patient et je ne suis pas d'accord. » Dans ce cas-là, la DRSM a décidé d'enlever les infirmières des échanges cas patient. Elles peuvent continuer à faire des échanges, mais pas quand il s'agit de discuter d'un patient. Pour les kinés, ça devrait suivre environ la même ligne.

Sur l'expérimentation, si je ne me trompe pas, on n'a pas encore le résultat, parce qu'on s'est portés volontaires avant.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On a dégainé très vite, ce qui explique qu'on n'ait pas encore tous ces éléments. De toute évidence, si c'est généralisé, c'est que c'était satisfaisant. Par contre, on n'a pas le détail d'une restitution ou quoi que ce soit. Encore une fois, l'enjeu était l'impact sur la rapidité du recrutement de masseurs kinésithérapeutes.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Ma première question a été de demander si l'ordre des médecins avait été interrogé. La question s'était posée pour les infirmières. Pour les infirmières, ça a été un petit peu le bazar, au début. Aujourd'hui, le processus a-t-il été le même pour élargir la délégation ?

M. ARSON : Il est vrai qu'à l'époque des infirmières, des praticiens-conseils n'étaient pas d'accord, parce qu'ils avaient l'impression qu'on leur volait leurs tâches, mais à cette époque-là, on était plus riches en médecins-conseils. Ici, juste au contrôle des prestations, il y avait 17 médecins-conseils. Aujourd'hui, il y a un médecin.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Il me semble qu'à l'époque, l'ordre des médecins ne s'était pas prononcé de façon favorable à la délégation aux infirmières. C'est pour cette raison que je me pose la question par rapport aux masseurs.

M. ARSON : Ça a fait l'objet de discussions et c'est pour cette raison qu'on a cadré PNC1, en disant que l'infirmière pouvait faire ça, mais ne pouvait pas faire ça. Par exemple, le Conseil de l'ordre s'est opposé à une fermeture de droit médical par une infirmière.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Pour le kiné, nous n'avons aucune information de ce type ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On n'a pas ces éléments d'information par rapport au compte rendu au niveau national. En tout cas, dans les échanges locaux, il n'y a pas d'opposition. Ensuite, les futurs médecins qu'on recrutera sauront que ça se passe ainsi. J'imagine que si derrière, ils venaient à se sentir inconfortables par rapport à ça, ce sera potentiellement un critère de choix pour eux. On n'a pas d'éléments d'objection remontés par rapport aux quelques éléments qu'on a de généralisation nationale du processus.

A-t-on fait le tour de cette première vague de questions ? Il y a eu plein de réactions, donc on a un peu perdu le fil. Est-ce qu'il y avait d'autres questions ? Monsieur GIAMBIAGGI.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je voulais l'avis du Dr ARSON sur le fait qu'on ait intégré le service médical. Je rappelle que quand nous avons demandé les effectifs, en mars 2025, on nous avait répondu 117 et que quand il y a eu l'absorption du service médical, ce n'était plus que 100. On nous avait pourtant dit que c'était la solution à tous les problèmes, qu'il fallait absolument intégrer les CPAM, qu'on aurait plus de poids pour recruter, des choses comme ça.

Il y a autre chose. Nous avons eu des chiffres. Il y a 10 ans, il y avait 2 000 médecins-conseils. Là, *a priori*, et on a eu cette information de la part d'un médecin-conseil d'une CPAM de province qui, accessoirement, est élu FO, il n'y en aura plus que 700 à la fin de l'année 2027.

Je voudrais avoir votre avis sur l'utilité de cette absorption. Êtes-vous optimiste pour la suite ?

Ensuite, quand on nous dit que c'est urgent parce qu'il y a des dossiers depuis trois ans, je suis un peu embêté. Pourquoi la CNAM n'a-t-elle pas eu cette idée du masseur il y a trois ans, quand déjà, il y avait des dossiers qui traînaient ? Après, vous, vous êtes là à argumenter pour un mois. En plus, si j'ai bien compris, la mise en œuvre du processus de recrutement est prévue au deuxième semestre. Vous avez donc besoin de notre avis pour publier la VP, c'est ça ? En gros, c'est ce dont on discute dans l'avis. C'est bien ça ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Très concrètement, oui. Comme on est sur les aspects formels, je me permets quand même de souligner, Monsieur GIAMBIAGGI, que votre question est un peu hors sujet par rapport au point à l'ordre du jour. Aujourd'hui, on n'est pas sur une évaluation de l'opportunité d'intégration du service médical aux CPAM. Comme vous le souleviez vous-même, ce projet aurait très bien pu être présenté sous l'égide de la DRSM et n'a donc pas de lien avec le projet de réorganisation qui nous a occupés ces derniers mois. Il s'avère que comme il y a eu ce projet de réorganisation, il vous est présenté. J'imagine que c'est là le lien que vous faites.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je fais le lien avec ce dont vous avez parlé, de vos difficultés de recrutement, etc. Je rebondis sur ce que vous avez dit. Vous avez parlé de choses et je pousse un peu sur vos dires.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : L'évolution de la démographie médicale, vous le dites vous-même, avec le vieillissement, les départs en retraite, les évolutions, etc., c'est un sujet globalement indépendant du projet de transformation de l'assurance-maladie. En effet, on peut se retrouver avec une incertitude, une accélération de certaines démissions ou des départs anticipés du fait de la transition, mais globalement, ce n'est pas lié. Ensuite, cette difficulté d'identification, de recrutement de médecins-conseils n'est pas nouvelle. C'est quelque chose qu'on rencontre depuis plusieurs années. On entre en concurrence avec d'autres modes d'installation, d'exercice de l'activité. Très clairement, par rapport à ce qui pouvait peut-être convenir à une époque, il y a des attentes différentes des jeunes dans ce qu'ils recherchent en termes d'exercice de la profession médicale, d'où différentes réflexions sur des possibilités de cumul, des processus de délégation, des compléments aux praticiens-conseils avec les ISM, les masseurs kinés, etc. On est vraiment sur un sujet qui est en dehors du sujet de la transformation de l'assurance-maladie.

Je ne sais pas si par rapport à l'évolution de la population, tu souhaitais répondre, Joffrey. Y a-t-il des choses à ajouter ? Non. Y a-t-il d'autres questions ? Madame PERRIOT-LE FUR.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Par rapport à la formation dispensée aux MK qui est quand même très inférieure à celle qui a été accordée aux ISM, ça ne sera pas un peu ennuyeux, quand même ? Avez-vous à l'esprit des formations plus adaptées à tout ça, plus complexes ?

M. ARSON : La formation sera de plusieurs types. Le kiné pourrait être inscrit au SYFADIS qui correspond à la FIE PC ISM, un SYFADIS très détaillé sur les prestations en espèces, les prestations en nature. Ça lui permettra de faire un tour de ce qui est possible chez nous, de ce qui est fait chez nous et de la réglementation. Ensuite, comme pour les nouveaux médecins et les nouvelles infirmières, il y aura une formation locale avec un tuteur médical. *A priori*, je vais m'en occuper. Il y aura aussi un tuteur administratif. Le métier qui sera repris sera celui de chargé de production CAP. C'est le référent administratif le plus élevé sur le métier. C'est comme ce qu'on fait pour une infirmière ou un nouveau médecin. Cette personne aura un accompagnement vraiment personnalisé, avec des vacances qui seront faites avec elle. Elle va pouvoir les observer. Ensuite, elle pourra faire toute seule, avec le médecin à côté et après, en toute autonomie. La différence avec l'infirmière, c'est qu'en plus, l'infirmière va à Saint-Étienne cinq semaines ou là c'est que de la théorie.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : A-t-on fait le tour de vos questions ? Je vous propose de passer au recueil de vos avis.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Si on peut accepter l'élargissement des délégations des masseurs kinésithérapeutes du service du contrôle médical, c'est quand même une disposition qui vise à gâcher le métier même des praticiens qui font des études censées être haut de gamme. Ce qu'on veut, ce sont des médecins formés en nombre pour des examens médicaux complets et inattaquables. Ce sera un vote défavorable.

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

M. ROUCHAUD, CFTC : Devant une réalité de pénurie de médecins-conseils, il faut bien trouver des solutions. C'est un vote favorable.

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

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Nous ne disposons pas des éléments suffisants pour rendre un avis éclairé. C'est donc un avis défavorable. On ne va pas vous embêter, il faut faire la VP, mais voilà.

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

Point 6 : Fermeture de la caisse le 15 mai 2026 — AVIS

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Le point suivant de l'ordre du jour est relatif à la fermeture de la caisse le 15 mai 2026. Nous accueillons Alice DUCHER pour ce point et les suivants.

Mme DUCHER : Bonjour à toutes et tous. Le point suivant est celui de la fermeture de la caisse le vendredi 15 mai. La modalité qui a été retenue est la même que l'année dernière, à savoir la pause d'un congé imposé sur cette journée qui, pour être très précise, et contrairement à ce que j'ai pu dire en CTR, ne sera pas un 115. Mme MAGRO m'a dit qu'il fallait mettre un

111, et tout le monde a encore des 111, parce que comme les droits sont rechargés le 1^{er} mai, en principe, c'est le plus sécurisé.

Voilà ce que je pouvais vous dire.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Avez-vous des questions ? Monsieur ROUCHAUD.

M. ROUCHAUD, CFTC : Si vous aviez offert la journée au personnel, auriez-vous forcément été retoqués par la mission nationale de contrôle, en toute franchise ? Auriez-vous été retoqués par la tutelle ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Ce n'est pas dans nos latitudes d'offrir des jours de congé. On n'a pas le droit de créer des jours de congé supplémentaires.

M. ROUCHAUD, CFTC : Avant, c'était le cas, Madame. J'ai connu un temps où c'était monnaie courante, tous les ans.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Maintenant, ce n'est plus le cas. Après, sur la façon dont ça se passerait en termes de fiction, etc., je ne peux pas vous détailler, mais ce qu'on sait, c'est qu'on n'a pas le droit de le faire et on est des personnes loyales. On ne fait pas des choses qu'on n'a pas le droit de faire. On n'a pas le droit de créer des jours de congé. Je ne peux pas vous préciser concrètement, dans la fiction, comment ça se passerait en termes d'invalidation, parce que nous ne l'avons pas mis en application, mais nous sommes une direction respectueuse des consignes du réseau, du représentant employeur, etc.

M. ARNAUD, Direction : C'est potentiellement un sujet qui peut engager la responsabilité de bon gestionnaire du directeur. C'est le genre de chose qui peut très clairement être très défavorable pour un directeur. C'est le niveau de risque qu'accepte de prendre une direction et là, en l'occurrence, on ne prend pas ce risque.

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

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Ce n'est pas vraiment une question, c'est plus une remarque. Vous choisissez donc d'imposer un congé annuel. Vous le faites selon les règles. J'aurais pu dire ça en rendant l'avis, mais c'est tout.

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

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Ce sera une abstention. On peut se féliciter que la Direction prenne en compte les difficultés des familles avec enfants scolarisés, particulièrement sur cette journée, mais elle pourrait en faire cadeau compte tenu des efforts fournis par les agents depuis de nombreuses années.

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

M. ROUCHAUD, CFTC : On comprend les enjeux de réalité pour le vendredi 15 mai, que les écoles sont fermées, mais on estime que la Direction aurait pu donner cette journée aux agents sans prélever de congé annuel sur leurs droits aux congés. C'est donc un vote défavorable.

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

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je ne sais pas quoi dire.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Il faut rendre un avis quand même.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je vous confirme que le maintien de l'ouverture de la Caisse aurait pu poser des problèmes dans les services, en effet, compte tenu du pont de l'Éducation nationale, etc. C'est en soi une bonne chose. Après, je ne sais pas quoi donner comme avis.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Il m'en faut un.

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Force Ouvrière s'abstient.

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

Point 7 : Mise à jour du DUERP – AVIS

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de passer au point suivant qui concerne la mise à jour du DUERP, toujours avec Alice DUCHER.

Mme DUCHER : On ne se situe pas dans le cadre de la mise à jour annuelle qui interviendra un peu plus tard. Il s'agit d'une mise à jour qui trouve son origine dans une visite récente de l'inspection du travail dans l'une de nos agences d'accueil, l'agence de Mont-Mesly, qui a donné lieu à un courrier d'observation de la part de l'inspection du travail, notamment sur un certain nombre de points que vous retrouvez dans les DUERP, puisqu'il y en a deux qui sont concernés, celui de l'ensemble du personnel et celui de l'Espace Améli de Créteil, de Mont-Mesly.

Pour ce qui concerne l'ensemble du personnel, on a ajouté deux risques qui n'étaient pas identifiés, celui de la charge de travail renforcée ou déportée en cas d'absence de collègues et celui lié au stress ressenti en cas de dysfonctionnement informatique ou de logiciels de travail qui peuvent être inadaptés. Ça peut concerner tout le monde et on l'a donc mis dans l'onglet « ensemble du personnel ». Deux risques sont propres à l'agence de Créteil, plus spécifiquement à l'espace dans lequel les agents d'accueil réalisent leurs appels téléphoniques de rendez-vous. On l'appelle espace de back-office, mais improprement, puisque ce n'est pas du back-office qui est fait, c'est du front office téléphonique. Ça concerne le bruit et l'éclairage.

On a déjà pris un certain nombre de mesures. Vous avez le détail en rouge, dans les annexes, de ce qu'on a ajouté, modifié à l'issue de la séance de la CSSCT du 12 mars, lors de laquelle on a largement partagé avec les membres de la CSSCT et vu ensemble ces évolutions.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Aviez-vous des questions sur cette mise à jour ?
Monsieur GIAMBIAGGI.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : On a étudié le courrier de l'inspectrice du travail en CSSCT. Il aborde beaucoup plus de problématiques que ce qui est présenté dans ce document succinct. Il va bien au-delà de ce que vous avez ajouté dans le document unique. L'inspectrice avait quand même expressément demandé que la Direction transmette le courrier à l'ensemble des élus du CSE. Ainsi, je m'étonne qu'il n'ait pas été fourni en annexe du point à l'ordre du jour. Notamment sur les RPS, ça allait beaucoup plus loin que ce qui a été écrit dans la note. Je suis donc assez étonné. Il est un peu embêtant de parler de stress ressenti quand, dans certaines situations, le stress peut être constaté médicalement.

À ce stade, c'est tout.

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

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Je voulais revenir sur quelque chose. Le contenu de cette lettre est quand même un peu alarmant, alertant, tout ce qu'on voudra. Je trouve un peu dommage que ça en soit resté au stade de la CSSCT, qu'il n'y ait pas eu un point présenté en CSE, que les élus n'aient pas été destinataires de façon très claire de ce courrier.

On a l'impression que la mise à jour n'est peut-être pas en conformité avec tout ce qu'il peut y avoir dedans, que des alertes faites méritent autre chose qu'une simple mise à jour du DUERP. Vous arrêtez-vous à cette mise à jour du DUERP qui, pour vous, répond à ce courrier ? Irez-vous éventuellement sur d'autres terrains ? Il y a quand même de la surcharge, de la pression managériale. Je ne sais pas trop ce que ça veut dire concrètement, mais on aurait bien aimé avoir un point. Il y a la gestion d'un public difficile, avec une insuffisance de formation. On ne peut peut-être pas se contenter d'une mise à jour du DUERP. Que fait-on en termes d'enquête interne sur les sujets suivant leurs particularités ?

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

Sur le partage du courrier, je ne vois pas d'objection à vous l'envoyer. Ce point vise spécifiquement la question de la mise à jour du DUERP. Il ne vous aura pas échappé que c'était un point global sur les éléments de réflexion ouverts consécutivement à cette visite de l'inspection du travail. Dans ce cadre, il ne nous semblait pas forcément automatique de l'annexer, mais il n'y a pas de souci. On vous envoie le courrier adressé par l'inspection du travail dès cette fin d'assemblée plénière.

Mme DUCHER : Finalement, vous dites un peu la même chose, tous les deux, à savoir qu'on ne retrouve pas l'ensemble des éléments du courrier dans le DUERP. Vous nous demandez ce que nous faisons pour ce qui n'est pas dans le DUERP. Je réponds déjà à ça pour vous dire un peu la démarche. En gros, dans le courrier, il y a plusieurs choses. Il y a des alertes sur des choses qui concernent spécifiquement le DUERP. Il nous est dit spécifiquement : « Je vous demande d'évaluer ce risque, de mettre en œuvre des moyens de maîtrise, de l'intégrer dans le DUERP ». Il y a des choses pour lesquelles l'inspectrice rappelle des règles ou se pose des questions. Par exemple, il y a un sujet sur la gestion des incivilités, notamment sur la question de la formation, « Je vous rappelle que vous devez former votre personnel, etc. » Notre réponse est que nous le faisons. Ce n'est pas quelque chose qui s'est fait dans le contradictoire. Sur un certain nombre de points, on va répondre à l'inspectrice du travail en lui précisant qu'il y a tout un dispositif d'accompagnement des situations d'incivilité, qu'il y a des formations, mais pas seulement, d'ailleurs. Il y a les rapports d'incidents, les bips police, les vigiles, etc. C'est pour cette raison que ça ne se traduit pas par une mise à jour du DUERP, parce que les moyens de maîtrise existent, sont mis en œuvre. Ensuite, tout est perfectible. Je ne dis pas qu'il n'y a pas quelques agents d'accueil qui n'ont pas encore suivi la formation gestion des incivilités. Par exemple, sur ce point en particulier, comme ça faisait un certain temps qu'elle n'avait pas été suivie par certains, qu'il y a aussi eu du renouvellement, dans le plan de développement des compétences 2026 qu'on a fait avant la visite, on a inscrit cinquante personnes, c'est-à-dire tous les agents d'accueil, à cette formation-là. On a inscrit précisément ce sujet dans le Plan de Développement des Compétences. Il n'y a donc pas lieu de le mettre dans le DUERP. On va simplement répondre en disant : « Effectivement, c'est un sujet qu'on a bien dans le scope. Il est traité. Tout est perfectible, mais voilà ce qu'on a prévu, etc. » De la même manière, à un

moment, il y a un sujet sur les fauteuils. On nous dit : « Je vous demande de corriger » et on va corriger. À cette occasion, on a appris que tous les fauteuils étaient cassés et on va les réparer ou les changer. C'est pareil, je ne vais pas l'inscrire dans le DUERP, on va simplement le faire.

C'est pour cette raison qu'on ne retrouve pas tout dans cette mise à jour du DUERP, mais on va apporter une réponse à l'inspectrice du travail en disant où on se situe par rapport aux différents points.

Pour reprendre un autre point, il y avait des questionnements sur un risque d'électrocution. On a fermé la porte et on va aussi préciser à l'inspectrice du travail qu'il n'y a pas de câble dénudé et que, par ailleurs, les seules personnes qui accèdent à ce local sont formées au risque électrique. Le risque n'est peut-être pas aussi grave que ce qu'elle a pu identifier en première intention. Néanmoins, il est grave et on a fermé quand même. C'est pareil, ça ne se traduit pas dans le DUERP.

Elle nous demande d'indiquer les modalités de suivi médical des salariés de l'agence. C'est pareil, je ne vais pas le mettre dans le DUERP. On lui indique seulement comment ça se passe avec IPAL, le cabinet médical, l'infirmière du travail, les visites à la demande, etc. C'est pour cette raison que vous ne vous retrouvez pas tout là.

Des choses sont assez variables en termes de gravité d'une part et d'autre part, de niveau de réponse. Parfois, on va simplement présenter ce qui existe déjà. Parfois, on va rappeler des choses dont on pense qu'elles existent, mais elles ne sont peut-être pas toujours bien faites, comme les fauteuils cassés. Parfois, on va mettre en place des choses supplémentaires, identifier des risques supplémentaires et c'est là qu'on est dans le cadre du DUERP.

Concernant le sujet de la pression managériale et des menaces disciplinaires, elle nous demande de faire cesser immédiatement toute pratique reposant sur la menace disciplinaire. Aujourd'hui, on n'a pas de pratiques instituées et collectives reposant sur de la menace disciplinaire. En revanche – et ce n'est pas dans l'objectif d'être anxiogène ou menaçant – quand des faits fautifs sont constatés par la hiérarchie, on demande à la hiérarchie de rappeler les règles et les conséquences possibles en cas de réitération. Dans notre vision des choses, il s'agit d'une approche graduée visant à éviter, au contraire, de se lancer dans l'article 48 en permanence. Ce n'est pas dans un objectif de menace.

Ensuite, l'échange qu'on a eu en CSSCT était intéressant. Les élus nous disaient que certains managers ne maîtrisaient pas la notion d'article 48, ne faisaient pas forcément la différence entre des problèmes de compétences et des problèmes de discipline, que parfois, il pouvait y avoir de la confusion et du coup, des choses fausses dites pouvant être menaçantes. On l'a pris en compte. Une autre remarque formulée par les élus était que tous les managers n'étaient pas suffisamment à l'aise ou formés pour bien conduire ces entretiens de rappel de règles. Ce sont des choses qu'on a entendues, qu'on va prendre en compte, mais c'est bien de la responsabilité des managers et de l'employeur – on le maintient – de rappeler les règles et d'être dans une démarche graduée. Notre objectif est de sensibiliser les personnes aux conséquences possibles de la réitération d'un comportement « fautif », afin que, quelque part, elles ne soient pas prises en traître. Ce n'est peut-être pas la bonne expression, mais c'est un peu ça.

Par ailleurs, ce n'est pas un sujet sur lequel, en interne, on a eu des retours de votre part, en tout cas de manière importante, sauf si je vous ai mal entendus, mais je ne crois pas. On n'a jamais eu d'alerte non plus de la part de la médecine du travail sur ce sujet, et on en a sur beaucoup de sujets. En tout cas, ce n'était pas un sujet que j'avais identifié. Je vous confirme que ce n'est

pas l'intention de la Direction que les entretiens de rappel de règles créent un climat anxiogène et menaçant pour les personnes. Au contraire, il s'agit d'aider les personnes à comprendre qu'il y a un risque à perdurer dans un comportement. Pour ce faire, en effet, il faut que la personne qui conduit l'entretien soit à l'aise, maîtrise les risques de ce qui peut être dit ou non, comment on doit le dire, etc. On y veillera.

C'était ma réponse, mais je n'ai peut-être pas complètement répondu à la question de Mme PERRIOT-LE FUR. C'est le traitement qu'on a fait du courrier, en tout cas, et qu'on a partagé en CSSCT, pour le coup. En CSSCT, on n'a pas vu que le DUERP, on a bien redétaillé l'ensemble des éléments.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Pour compléter brièvement la réponse d'Alice, il y a bien entendu des suites qui sont immédiates, rapides, etc., comme le nettoyage des bouches d'aération. Personne ne s'était aperçu que le prestataire qui était passé il y a quelques mois avait zappé ce point-là. D'autres choses nécessitent peut-être des analyses complémentaires et de prendre un peu plus de temps, notamment la thématique que vient d'évoquer Alice. On n'est pas sur un mode action-réaction. On entend, il est intéressant d'avoir ce retour, d'en discuter avec vous. On va prendre le temps de construire quelque chose, un dispositif, une formation, une sensibilisation, voir quel peut être le bon moyen de s'assurer que le message soit bien passé, pour reprendre cet exemple-là.

Y avait-il d'autres questions ? Madame PERRIOT-LE FUR.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Je suis toujours sur la façon dont ça a été géré. On a un CSE, des élus du CSE et tout le monde n'est pas à la CSSCT. Pour le coup, l'inspection du travail, pour moi, c'est la répercussion directe sur le CSE dans sa globalité. Là, vous avez géré au niveau de la CSSCT. Vous avez géré ce que vous avez géré, vos actions, etc. La CFDT estime qu'il aurait dû y avoir une information plus à destination des élus du CSE. Ce sont eux qui sont en responsabilité de l'organisation du travail, de la santé au travail. Ce sont les membres du CSE et ça ne peut pas se cantonner qu'à la CSSCT. C'est comme ça que les choses sont faites aujourd'hui. On n'est plus dans un CHSCT comme avant, qui avait des prérogatives beaucoup plus importantes. Aujourd'hui, pour moi, ça révèle de ça.

Pour revenir à ce que je voulais dire, j'aimerais qu'on ait connaissance du courrier que vous allez envoyer à l'inspection. Nous nous doutons bien que nous n'allons pas y apporter notre patte. Je peux comprendre, mais la réponse apportée ne doit pas être qu'une information en CSSCT et il faut un vrai point, d'abord parce que ce sera dans un PV de CSE et ensuite, parce qu'il est toujours mieux d'avoir certaines informations dans un PV de CSE, notamment vos réponses sur les problématiques telles qu'elles sont présentées qui sont quand même extrêmement problématiques. Après, je crois que l'inspectrice était Mme ALAOUI.

La CFDT demande officiellement à ce qu'un point soit présenté en CSE.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Mme OUCHENE ?

Mme OUCHENE, CGT-FO : Quand les inspectrices sont venues, j'étais présente. Dans la première pièce qu'elles ont vue, elles sont tombées sur un collègue qui est très grand, qui était complètement engoncé sur le bureau. Elles ont parlé de changer le bureau, d'adapter le bureau de cet agent-là. Il est vraiment très, très grand. Elle lui a dit : « Dans deux ans, vous serez complètement ratatiné au niveau de la colonne, etc. » Il était assez gêné, parce qu'il ne veut pas non plus se sentir à part. Ils avaient fait part d'un bureau qu'ils avaient vu au FENTI, où on

appuie sur un petit bouton et ça se rehausse, ce qui aurait été adapté au collègue. Je ne sais pas s'il y a un retour là-dessus.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Monsieur GIAMBIAGGI.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Est-il possible de nous soumettre la réponse que vous allez adresser à l'inspectrice du travail ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On va y répondre. J'ai noté que votre question rejoignait celle de Mme PERRIOT-LE FUR et je vais y répondre. Y avait-il d'autres questions ?

J'entends votre souhait d'avoir un temps d'échange en assemblée plénière sur la globalité des éléments identifiés et la possibilité de prendre connaissance du courrier de réponse qui sera envoyé. Je n'ai pas d'objection à inscrire ce point pour information à un prochain CSE, afin que ce temps d'échange puisse avoir lieu en assemblée plénière. Ensuite, je rappelle quand même qu'on est bien dans la thématique des conditions de travail, de l'hygiène et de la sécurité. On est en plein dedans, donc c'est tout à fait normal. Les élus de la CSSCT sont des élus du CSE et à ce titre-là, l'examen de ce point était légitime.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Je n'ai pas dit que c'était illicite. J'ai simplement dit que ce point aurait mérité qu'il soit discuté en CSE.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : J'ai compris, Madame PERRIOT-LE FUR.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Je tiens à le dire. En ce moment, l'inspection du travail se déplace beaucoup dans les organismes de Sécurité sociale, dans les caisses d'allocations, etc. Apparemment, elle a vraiment un point d'achoppement sur nos organismes. Il est donc important que les organisations syndicales soient informées de façon claire, et c'est bien le CSE votre interlocuteur.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Et la CSSCT est une émanation du CSE. Toutefois, j'entends. Je tiens à souligner que, vous l'aurez compris, aucune difficulté majeure n'a été relevée. Ça a permis d'identifier des choses qui n'avaient pas fait l'objet d'une remontée par ailleurs, comme des problèmes de nettoyage, des problèmes de chaises, ou d'une remontée complémentaire d'éléments de risque, de ressenti, etc. C'est intéressant de ce point de vue et on ne souhaite pas passer les choses sous silence. On entend que vous souhaitiez avoir ce temps d'échange et on l'aura, mais encore une fois, il n'y a pas de gravité. On n'est là que sur des éléments de premier constat à l'occasion d'une visite d'un centre d'accueil. Il ne s'agit pas d'éléments généralistes.

Sur la personne et l'adaptation du poste de travail ?

Mme DUCHER : La question du bureau n'est pas reprise dans le courrier. Cependant, comme pour tout individu ayant besoin d'un aménagement de poste, je comprends qu'il ne veuille pas déranger, mais le mieux est encore d'aller demander une visite au Dr KRIGEL.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : En revanche, les bureaux du FENTI sont escamotables. Ce n'est pas seulement le fait qu'ils soient réglables en hauteur. Les bureaux du FENTI permettent à la fois de faire le tri du courrier et de venir ensuite sur une activité de codage. Ils sont en bureaux dynamiques. Il y a les bureaux multi activités et ce sont des bureaux bien spécifiques, propres à l'activité du FENTI. Ensuite, il y a les bureaux déployés dans le cadre du bureau dynamique, au premier étage et pas qu'au FENTI, qui sont des bureaux assis-

debout permettant de travailler en position assise, en position debout, mais aussi de moduler la hauteur en position assise.

A-t-on fait le tour de vos questions sur ce point ? Je vous propose de passer au recueil de vos avis sur la mise à jour du DUERP. Pour la CFDT ?

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Sur la mise à jour en tant que telle, ce sera un vote favorable, avec une réserve, bien entendu, sur la suite des événements et le suivi du courrier. Merci.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Pour la CFTC ?

M. ROUCHAUD, CFTC : Cette mise à jour est nécessaire. C'est un vote favorable.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Pour FO ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : On vote défavorablement sur la mise à jour du DUERP habituellement. Le vote est donc défavorable.

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

Il est 13 heures 05. Êtes-vous d'accord pour qu'on inverse les points à l'ordre du jour et on fasse venir Mme TARROU à 14 heures 25 ? Faisons ainsi. Bon appétit à tous.

La séance, suspendue à 13 heures 05, est reprise à 14 heures 30.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de reprendre cette AP. Pour la Direction, Céline CASADO-BOLIVAR.

M. ARNAUD, Direction : Sébastien ARNAUD.

Mme DUCHER : Alice DUCHER.

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

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

M. SEREMES, CFTC : Pour la CFTC, Dominique SEREMES. J'excuse Mme Julie DOUIS, M. Florent ROUCHAUD et M. Marc BOURGEOIS.

Mme LEBERNADY, CFTC : Fina LEBERNADY, élue titulaire CFTC.

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

Mme GUELAI, CFTC : Christelle GUELAI, RS CFTC.

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

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

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

Mme TRAORÉ, CGT-FO : Maïmouna TRAORÉ, suppléante Force Ouvrière, en remplacement de Leïlla HAMMOU.

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

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

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

Mme SKOLUDEK, CGT-FO : Élisabeth SKOLUDEK, élue titulaire Force Ouvrière. J'excuse Mme HAMMOU Leïlla, Mme IAAICH Halima, M. Edmond MARQUES et M. ALLIGIER Sébastien.

Point 10 : Présentation du rapport de la psychologue du travail — INFORMATION

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci. Je vous propose de passer directement au dixième point de l'ordre du jour qui est la présentation du rapport de notre psychologue du travail. Nous accueillons Mme TARROU parmi nous pour nous en donner les principaux éléments et ensuite répondre à vos questions.

Mme TARROU : Bonjour à toutes et à tous. Je vous remercie de m'accueillir encore une fois aujourd'hui pour répondre aux questions liées à mon rapport. Cette année, je n'ai pas commis l'erreur de l'année dernière et j'ai un petit texte introductif.

En préambule, je vous propose quelques mots pour revoir avec vous les principales racines de la souffrance au travail et conclure ainsi douze années de collaboration. Je me suis aperçue que dans mon rapport, je n'ai pas arrêté d'écrire « onze années », mais ça va en faire douze.

Tout d'abord, je souhaite rappeler que le phénomène de la souffrance au travail existe dans tous les types d'entreprises, qu'elles soient production de biens ou de services. La souffrance peut concerner tous les salariés, quels que soient leur niveau, leurs compétences, leurs formations. Malheureusement, toute personne peut être sujette à la souffrance au travail, car chaque individu est lié par un contrat de travail et est pris dans des mouvements contradictoires qui existent au sein de toute structure. Je vais citer quelques-uns de ces mouvements contradictoires auxquels je pense, et quelques-uns figurent dans le rapport. Par exemple, réussir individuellement, mais devoir travailler selon les directives d'un autre ; aspirer à l'autonomie, mais s'inscrire dans une organisation du travail qui prescrit et contrôle ; faire face à un management par le changement qui rend les connaissances obsolètes et peut faire perdre confiance en soi ; acquérir de l'expérience et se ressentir apprenti par la mise à mal des métiers ; lutter contre une fatigue liée à la charge de travail, mais aussi à une dévalorisation de l'image de soi professionnelle.

Les entreprises disent vouloir le bien-être des salariés, mais offrent souvent un soutien décalé par rapport aux besoins réels que l'on a dans le travail. C'est préoccupant sur la nature même du travail qui est une activité où l'on coopère avec autrui. Se satisfaire soi-même ou satisfaire sa direction ne peut être source suffisante de motivation, car au-delà de la réponse à ses besoins financiers pour vivre, le travail, on le ressent tous, est une réponse à l'envie de se développer, de participer à la vie en société. Vous qui êtes des élus ou des directeurs, on n'est pas à des

postes comme ça parce qu'on veut juste faire son métier. On s'engage, on veut changer des choses et participer au monde, alors qu'en réalité, dans certaines structures, apparaît une précarité subjective due à des conditions de travail qui déconstruisent les repères.

La souffrance psychique s'est aggravée, car avant, le lien de subordination qui existe dans un contrat de travail était vécu dans des collectifs. Quand je dis avant, on remonte peut-être aux années 1970, voire 1980. Tout le monde devait obéir, mais avait une petite marge de manœuvre. Les collectifs, en particulier en cas de harcèlement moral ou sexuel qui est une réalité qui existe dans les structures, étaient vécus dans le collectif, avec une solidarité effective qui soutenait les membres du collectif. Maintenant, c'est individuellement que chacun s'implique dans le travail, tente d'y être reconnu. Cela peut faire peur, notamment aux jeunes salariés qui n'hésitent pas à quitter un travail qui leur donne le sentiment d'être contraints, sans se sentir en sécurité pour autant. Ceux qui ne peuvent espérer partir ouvrent la porte de leur santé mentale à la souffrance éthique. En tout cas, c'est ce que je peux entendre et vivre dans des consultations.

Merci.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci, Madame TARROU. Je propose de passer aux questions, s'il y en a. Monsieur GIAMBIAGGI.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je remercie Mme TARROU pour cette petite intervention liminaire. Je me permets de relire la première phrase : « *Les évolutions constantes de l'organisation du travail, les exigences accrues de performance du service public et les transformations des métiers au sein de la Caisse d'assurance maladie exposent les agents à des contraintes susceptibles d'affecter leur santé psychologique.* » Il serait bien de mettre cette phrase en grand sur le mur, pour qu'en AP, on s'en souvienne.

Avant tout, je voulais vous adresser notre gratitude pour ces douze ans auprès des agents de l'assurance maladie du Val-de-Marne. Je ne sais pas si vous les avez comptés, mais j'imagine que ce sont quelques centaines, peut-être 400, dans cet ordre, peut-être un peu moins. Je voudrais vraiment vous remercier d'avoir apporté un soutien à ces agents, quoi qu'il en soit.

Dans votre rapport, vous avez pointé la part prépondérante, parmi les motifs de consultation, des rapports sociaux au travail. En effet, si on prend en compte les chiffres de votre tableau, en page 6, on constate que depuis 2020, ça augmente continuellement. Pour moi, 2020, ce n'est pas une date anodine. 2020, c'est la crise sanitaire qui a forcément affecté plus ou moins les agents et même quasiment toute la population mondiale. 2020, c'est aussi l'emménagement au Cristolien, avec une nouvelle manière d'appréhender l'aménagement de l'espace de travail, une absence de portes et de murs, des voies de circulation au milieu des services, etc. Désormais, ça va un peu plus loin et vous en parlez un peu plus loin, avec le *flex office*. Non seulement il n'y a pas de murs ni de portes, mais maintenant, on n'a même pas son propre poste de travail. De ces rapports sociaux au travail découlent beaucoup de conséquences et j'imagine qu'elles sont des facteurs aggravants pour d'autres facteurs de risque que vous citez aussi, même si certains ont disparu. À mon sens, la souffrance éthique, l'intensité et le temps de travail, l'insécurité de la situation de travail sont en baisse sur les motifs. Vous prenez bien les motifs principaux chaque fois. Ça ne veut pas dire qu'il n'y a plus de souffrance éthique ni de problèmes d'intensité et de temps de travail, d'insécurité de la situation de travail. Avec le fait que les rapports sociaux soient dégradés, peut-être qu'inconsciemment, on accepte mieux les autres problématiques diverses qu'on peut rencontrer. On se focalise sur les rapports sociaux et c'est la base de tout. Il est vrai que ça baisse, 0 %, mais je crois que ces risques perdurent quoi qu'il en soit.

Ensuite, vous abordez les problématiques, notamment à partir de la page 7, et je me permets de commenter. Sur les bonnes compétences au bon poste, je constate que la Direction ne traite pas les problèmes à la racine et souvent, n'intervient pas avant qu'il y ait des conséquences néfastes. Plus récemment, on a constaté de nombreuses procédures disciplinaires pour insubordination. On occulte totalement les causes qui pourraient expliquer l'insubordination, notamment dans les articles 48.

Sur l'absence de reconnaissance du travail, à notre sens, l'absence de reconnaissance du travail trouve sa source par l'individualisation, notamment des salaires, de la classification 2004. Ça agit en catalyseur de ce que l'agent est en droit d'attendre comme reconnaissance, mais pas que financière, comme vous le dites, d'ailleurs.

Sur la fuite des seniors, le législateur s'est enfin emparé de cette problématique et on devrait avoir, cette année ou l'an prochain, une négociation sur le thème. C'est une assez bonne chose et évidemment, Force Ouvrière sera présente pour apporter sa contribution à cet accord d'entreprise futur.

Vous parlez aussi du *flex office*. En effet, j'imagine que vous parlez du *flex office* au premier étage. Je ne sais pas si vous avez reçu des gens par rapport au *flex office* au troisième étage, mais ce n'est pas exactement la même chose. Au premier étage, il s'agit de services de taille importante, comme le courrier, les frais de santé, les indemnités journalières maladie. Le projet du troisième étage est différent. Il met en place le *flex office* dans de petits services de l'ordre de 13, 20 jusqu'à 37 pour le CNGP, si je me souviens bien. Ce sont des services plus petits, avec plus de risques de saturation et toujours le même souci de devoir trouver sa place en arrivant. Ça prend du temps avant de pouvoir se connecter. Nous considérons que ce temps devrait être rémunéré, à la manière d'un ouvrier qui doit mettre son bleu de travail avant de commencer sa journée de travail. Pour un ouvrier, le fait de se vêtir est compté dans le temps de travail. Le fait de se préparer à son poste informatique et de se préparer à travailler dans le domaine industriel, on considère que ça devrait être pris en compte de la même façon.

Ensuite, vous parlez d'une cellule de veille RPS que vous souhaiteriez qu'on mette en place. De ce qu'on a compris, il y a une volonté de la Direction d'y souscrire. Malheureusement, vous ne serez pas là pour nous aider à la construire. Un plan de prévention des RPS devrait être négocié bientôt – j'aimerais confirmation de la Direction – et on s'attachera à ce qu'il y ait bien une cellule de veille RPS et que votre préconisation soit bien prise en compte.

Ensuite, vous parlez des temps d'observation et de discussion dans les services, etc. Ce serait une bonne chose que le bilan social ne comporte plus la mention « néant » dans l'indicateur sur le droit d'expression des salariés, parce que c'est le cas au moins depuis dix ans. C'est le bilan social, c'est normé, il y a des cases à remplir, etc., et dans la case « droit d'expression des salariés », il y a toujours écrit « néant ». Nous avons l'impression que dans notre entreprise, les salariés ne peuvent pas s'exprimer.

L'an dernier, vous aviez préconisé l'embauche d'une psychologue du travail à temps plein. Partiel ? D'accord, veuillez m'excuser, je me souvenais d'un temps plein. Je ne crois pas qu'il soit possible de trouver une case dans la classification pour une personne comme ça. Si ? D'accord. On est un peu déçus. On s'attendait à ce que la prestation soit reconduite, avec un successeur. On trouverait ça normal, dommage. Pros-Consulte existait avant et on va demander des statistiques sur Pros-Consulte, si possible. Il faudra peut-être voir, d'ici un an, si les statistiques diffèrent entre le moment où vous êtes présente et le moment où vous serez partie.

Comment l'ont pris les agents auxquels vous avez annoncé que vous étiez sur le départ et qui comptaient peut-être encore un peu sur vous ? On a pris le parti de ne pas communiquer sur votre départ, par respect pour les agents. Nous ne voulions pas qu'ils découvrent votre départ dans une communication de notre part. Si ça ne vous dérange pas, si nous tractons dans deux semaines, pouvons-nous parler de votre départ ? J'aimerais savoir comment ils l'ont pris, s'ils sont déçus, etc. Il est vrai que vous étiez surtout orientée par les managers, mais aussi par les collègues. Ce bouche-à-oreille, c'est tout simplement fini.

Pour moi, c'est tout.

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

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Nous sommes toujours intéressés par vos rapports, parce que, même s'il n'y a pas votre petite entrée liminaire, ils sont toujours très intéressants. L'évolution sur toutes les années où vous avez travaillé avec les personnes est aussi très intéressante. Je rejoins un peu les propos de mon camarade FO, dans le sens où vous allez nous manquer, parce que vous aviez une proximité avec les agents. Vous avez su instaurer un vrai sentiment de confiance. Il reste à prouver qu'on sera toujours dans la même configuration quand on sera en visio ou au téléphone. C'est un peu différent.

Sur le rapport en lui-même, je vais décliner au fur et à mesure. Je ne sais pas si vous pourrez me le dire, mais avez-vous eu des demandes pour les transferts des centres de santé ? D'une part, on avait le transfert aux UGECAM et d'autre part, un centre de santé qui part à la mairie. Des personnes se sont-elles manifestées dans cette configuration-là, ne sachant pas trop où elles allaient et comment ça allait évoluer ? Est-ce que ça les a fortement perturbées, comme on le pense ?

Sur les rapports sociaux au travail, on voit bien que ça augmente chaque fois, qu'on n'est vraiment pas sur une évolution intéressante de la chose. Ça nous interroge sur la façon dont ça pourrait être résolu. Dans ces rapports sociaux au travail, il y a effectivement plusieurs problématiques, mais au CSE, on n'a pas d'alerte à proprement dit, ou très peu, finalement. Il n'y a pas de démarche autre pour aller sur des alertes plus compliquées et plus longues. Est-ce parce qu'ils ne savent pas qu'ils peuvent éventuellement contacter les élus du CSE pour leur dire qu'ils veulent que quelque chose soit fait ? Est-ce parce qu'ils ne veulent pas le faire parce que ça ne fait pas partie de leur mode de fonctionnement ?

Quand vous êtes sur l'origine de l'augmentation de 12 % du risque, comment évaluez-vous la situation ? Récemment, j'ai pu écouter à la radio une psychologue qui évoquait les jeunes qui avaient fait beaucoup d'études et qui, quand ils arrivaient dans un métier qui n'était pas en adéquation avec les études qu'ils avaient pu faire, avaient encore plus de souffrance. Ils se retrouvaient dans des métiers bien moins intéressants que ce qu'ils pensaient du fait de leurs études. Chez nous, y a-t-il aussi ce type d'impact ? Y a-t-il une attente trop forte ? Finalement, quand ils arrivent ici, c'est comme dans beaucoup d'autres entreprises, ils sont vite remis dans une situation de travail classique du fait qu'on est dans une entreprise dans laquelle les rôles sont extrêmement clairs en termes de hiérarchie et de délégation du travail.

Pouvez-vous nous indiquer à quel niveau nous sommes entre une notion de bien-être normale et une notion de bien-être anormale ? Finalement, le bien-être au travail est quelque chose d'assez fluctuant. On n'est pas tous sur la même longueur d'onde. Globalement, ceux que vous

recevez sont-ils vraiment en situation de mal-être ou est-il encore possible de revenir en arrière sur une organisation, un mode de management, un mode de fonctionnement différent ?

Ensuite, vous nous donnez des exemples : « *Poussé au départ par un responsable oppressant et humiliant* », pourquoi aucune alerte ? Les agents ont-ils informé le CSE ? Avez-vous cette information ? Quand elle est à ce point, dirigez-vous éventuellement la personne vers le droit d'alerte classique CSE ? En effet, certains ne sont pas très sympas. « *Insulté par un collègue depuis six mois, peur qu'il connaisse son adresse personnelle* », ce n'est pas terrible. « *Humilié sur son activité par le responsable devant tous les collègues* », que peut-on faire de concret ? J'en suis désolée, beaucoup de choses sont liées à un mode de fonctionnement du management ou à la façon dont c'est géré par le responsable. Avez-vous le sentiment qu'il s'agit vraiment d'un problème de management ? S'agit-il aussi d'un problème de personnes qui ont du mal avec le cadrage tel qu'il est fait chez nous, qui est quand même assez fort, et peut-être des règles un peu plus écrites, un peu plus formelles ? Elles ont peut-être du mal à se couler dans le moule.

Vous dites que vous avez vu cinquante salariés, ce que je trouve bien, mais cinquante salariés par an, c'est cinquante de trop.

Sur les bonnes compétences au bon poste, c'est un petit paragraphe un peu embêtant. On en a parlé un peu ce matin sous une autre forme. Que fait la Direction par rapport à ça ?

« *La reconnaissance devrait être intégrée par la Direction à tout projet, réflexion, changement, car elle est et sera toujours présente dans le comportement humain.* » Ça laisse entendre qu'on est dans un ressenti qui peut être totalement différent suivant les personnes, les responsables et ceux en dessous. J'ai l'impression que vous le présentez comme votre ressenti.

Mme TARROU : De quel paragraphe s'agit-il ?

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : « La reconnaissance du travail nécessaire ». Il me semble que vous en parlez régulièrement avec la Direction, que tous les ans, on revient un peu sur les mêmes problèmes, que ça fait partie des choses que vous avez toujours évoquées.

Sur la fuite des seniors, force est de constater qu'effectivement, les seniors partent souvent en ayant très peu de reconnaissance. Quand ils ne sont pas là, on se dit : « Mince, quelle catastrophe ! », pour ne pas dire plus. Ce n'est pas tout de transmettre de petites connaissances pendant un mois. Quand on a 43 ans, 44 ans, 45 ans de Sécu, il y a des choses qu'on sait. Ce n'est pas seulement la procédure, c'est aussi l'environnement, les circuits tels qu'ils sont faits, les gens à qui on peut s'adresser de façon tranquille et d'autres avec lesquels c'est plus compliqué, etc.

Le *flex office* et la négation de l'individuation, on en a déjà parlé de multiples fois. La CFDT s'est déjà prononcée sur le fait que le bureau fixe, ce n'est pas qu'une vue de l'esprit. Comme vous l'expliquez, c'est aussi une certaine place dans une organisation, le fait qu'on soit dedans pour de bon. Avec le *flex office*, je ne suis pas forcément à mon bureau tous les jours, ce qui n'est pas bon et qui est confirmé là. Pourquoi la Direction s'entête-t-elle ?

Sur la maternité, l'invalidité, les accidents du travail, la maladie et le temps partiel, à un moment, vous dites : « *Entendre les préconisations de la médecine du travail qui apporte un encadrement, des indications précieuses sur la façon d'agir et les mettre en œuvre pour adapter le travail à la personne, même si son rythme d'exécution ou son temps partiel ne satisfont pas aux attentes quantitatives de la charge de travail.* » Je crois aussi qu'il va falloir relancer le

débat sur les préconisations non suivies ou suivies partiellement. Il est bien que vous ayez fait un petit focus là-dessus.

Pour moi, c'est tout.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci. Y avait-il d'autres questions ou commentaires ? On va répondre à plusieurs voix, parce que des questions s'adressent à vous, Madame TARROU et d'autres à nous, la Direction. Allez-y.

Mme TARROU : Je vais prendre les points dans l'ordre où ils ont été posés. Sur les douze ans, je crois que j'ai créé 330 dossiers. Ce ne sont pas 330 consultations, mais 330 personnes qui ont pu venir d'une à plusieurs fois sur 12 ans.

Par rapport aux motifs RPS qui constituent les statistiques que je propose, comme je l'ai toujours précisé dans mes rapports, je ne présente que le motif qui m'a paru être le principal dans les entretiens que j'ai eus. Vous avez raison, ce n'est pas parce que le motif principal me semble porter sur les rapports sociaux au travail qu'il n'implique pas un manque d'autonomie au travail. Dans ce qui a amené la personne à consulter et là où se situaient ses difficultés, c'était sur le motif que j'ai retenu en premier. On l'avait déjà dit les années précédentes, de toute façon, tous ces motifs sont interdépendants.

Vous avez évoqué la différence entre le *flex office* du premier et celui du troisième étage. Là, je ne peux pas répondre, je ne sais pas.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On ne l'a pas encore mis en œuvre, au troisième étage. Il n'y a pas encore de remontées sur les éléments du troisième étage, puisqu'il n'était pas en place.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Cependant, les agents sont au courant. On leur a dit, ils savent. Ils peuvent appréhender. C'est possible.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Il s'agit là du rapport 2025.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Aura-t-on un tiers de rapport 2026 ?

Mme TARROU : En tout cas, je n'ai jamais entendu de premier ou de troisième. Je ne sais pas du tout répondre. Ce n'était pas un critère qu'évoquaient les agents que j'ai pu recevoir, mais si j'en ai déjà parlé dans le rapport, c'est parce qu'effectivement, qu'ils soient déjà en situation ou en attente de la mise en œuvre de cette nouvelle organisation de leur bureau, les agents que j'ai pu recevoir et qui en parlaient étaient bien sûr en difficulté. C'est pour cette raison que j'en ai parlé dans la mise en œuvre des préconisations, parce que, par exemple, sont venues des personnes qui pouvaient avoir une pathologie légère, mais qui, de ce fait, avaient un fauteuil particulier. Elles me disaient : « C'est compliqué, je dois descendre les affaires de mon casier. J'ai une épaule bloquée, je perds du temps, je ne suis pas opérationnel rapidement. Ensuite, il faut que je trouve un endroit. » Pour certains, ça a dû se passer de façon fluide, mais pour d'autres, des temps restent difficiles, comme la mise en œuvre du matin et le fait de replier le soir.

Sur le rapport social, il est peut-être écrit « néant », mais j'espère que les salariés s'expriment. Vous parliez du rapport social, c'est ça ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Ça s'adressait à nous.

Mme TARROU : Vous évoquiez le successeur en psychologie du travail. L'année dernière, j'avais écrit la préconisation d'une embauche à temps partiel, avec l'idée de quelqu'un qui pourrait à la fois faire les consultations et jouer un rôle plus large sur la psychologie du travail, ne se limitant pas aux consultations. Aujourd'hui, le choix a été fait de se porter sur Pros-Consulte. On peut en parler maintenant ou tout à l'heure, si vous voulez. J'ai eu l'occasion d'échanger avec Mme DUCHER, c'est un sujet qui est réfléchi. Peut-être qu'on pourra garder ce sujet pour après, parce qu'il y a vraiment des questions de mise en œuvre. Je ne sais pas si c'est ici ou par moi. Je considère certains points positifs dans le fait que Pros-Consulte sera accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Si un agent rencontre une difficulté personnelle, puisque vers moi, il venait plutôt pour des difficultés liées au travail, il pourra avoir ce recours. Il n'y a pas d'accompagnement au long terme, mais celui que je proposais n'en était pas un non plus. Pour autant, j'ai discuté avec certains agents qui ont commencé – je présume que vous aussi – à avoir des rencontres avec certains psychologues de Pros-Consulte. Ce n'est pas beaucoup, ce sont deux personnes, mais les deux étaient satisfaites du moment qu'elles ont pu avoir. Ce n'est pas la même chose, on est d'accord, mais je crois que ce n'est pas négatif.

Vous m'interrogez sur la façon dont j'avais annoncé mon départ. Vous avez été discrets sur ce sujet. J'ai déjà eu à fermer des consultations, par exemple quand je travaillais à la mairie de Paris, et je sais que j'aime l'annoncer en avance. J'avais vu avec Mme DUCHER en particulier pour pouvoir le dire le plus tôt possible, afin qu'il y ait d'autres entretiens, qu'on puisse débriefier sur ce que ça faisait à la personne. Des gens ont pleuré, des gens m'ont souhaité bon chemin. Ça peut être très variable. Je l'ai dit à toutes les personnes que j'ai reçues depuis que je sais que je pars. Elles le savent et vous pouvez donc aussi en parler. J'explique longuement le système mis en place avec Pros-Consulte, afin d'essayer de le rendre le plus fluide possible. À moins que vous espériez d'autres choses par cette question sur la réaction des agents.

Merci pour vos mots sur la confiance sur laquelle vous avez pu avoir des retours. Vous me posiez une question sur l'accompagnement éventuel des agents concernés par les transferts des Choisy et Saint-Maur. Je crois que vous en avez discuté ici, mais j'ai passé une journée aux CMS de Choisy. Au préalable, je n'avais pas eu de demande de leur part. Il est vrai que dans les sites éloignés du siège – et j'en ai parlé régulièrement au fil des années – malgré la communication et les informations sur Intranet, ils ne savaient pas qu'il y avait une consultation ou ils ne savaient pas qu'eux pouvaient y venir. À la demande de la Direction, j'y ai passé une journée. J'ai essayé de les aider. Sinon, au fil des années, il y a eu des consultations, des entretiens avec des agents travaillant dans ces deux centres.

Vous m'avez posé une question sur des personnes déçues en intégrant la CPAM par rapport à leur formation ou à leur expérience.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Pour essayer de préciser un peu, j'ai entendu dire par un psychologue qui parlait de ce qui se passait en France que les jeunes qui arrivaient dans les entreprises étaient extrêmement déçus. On les a forcés à faire des études, beaucoup ont fait des études et finalement, quand ils arrivent dans l'entreprise, le travail n'est pas à la hauteur de ce qu'ils pensaient. Je voulais savoir si, à la Caisse, il y avait aussi ce ressenti des jeunes qui arrivent et qui se disent : « J'ai fait un bac + 5 pour finalement atterrir à la PFS. » C'est ce que je voulais dire.

Mme TARROU : Je ne crois pas avoir rencontré souvent ce profil-là. Quelle qu'ait été la formation ou l'expérience initiale des personnes qui ont rejoint la CPAM, les difficultés exprimées étaient plutôt celles que vous avez évoquées, c'est-à-dire sur un cadre de travail

exigeant, complexe, parce que ça demande énormément de connaissances. S'il y avait une difficulté, c'était plus l'écart entre ce qui avait été appris et le travail lui-même, parce qu'il y a de nombreux logiciels, toute une législation à connaître. C'était plus sur le fait que c'étaient des métiers difficiles, ici.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Il est dommage que vous n'ayez pas été là pour l'expliquer à l'époque où on a négocié sur la nouvelle classification, où on est vraiment restés sur une notion de : « La législation Sécu, ce n'est rien. Ça n'a aucune importance. » On a toujours essayé de démontrer qu'il y avait quand même des connaissances et des compétences, de l'acquisition de choses et finalement, ça n'a pas été pris en compte. En tout cas, merci de vous en être aperçue.

Mme TARROU : Vous avez questionné le normal entre le bien-être et le mal-être des agents et sur le fait que ça pouvait changer. Là non plus, je n'ai peut-être pas bien perçu le fondement de votre question, mais en effet, je crois que ça peut changer. Vous devez me trouver obsessionnelle, mais dans tous mes rapports, je parle du fait de mettre en place des modalités de parole sur le métier. Il ne s'agit pas de papoter, mais d'avoir des échanges professionnels. L'année dernière, j'avais émis l'hypothèse de créer quelque chose sous forme associative qui permettrait peut-être que les gens se rencontrent, se parlent, se mettent en confiance. Si on veut obtenir du changement, il y a à réactiver cette dynamique-là. Entre le bien-être et le mal-être au travail, pour moi, si on se concentre sur le travail, vont arriver la communication, l'information et les échanges.

Est-ce que j'adresse les agents vers leur droit d'alerte ? Oui, bien sûr. D'une part, je leur rappelle leurs droits. D'autre part, lors de mes réunions, des points réguliers avec les représentants des RH, si les agents me l'ont autorisé, je peux en parler. S'ils ne m'ont pas autorisée, je peux tout de même signaler qu'il y a une difficulté de façon plus générale. C'est aussi quelque chose que j'évoque avec le médecin du travail qui a la possibilité de signaler les situations. Bien sûr, ce n'est pas clos dans la consultation.

Par rapport au cadre de travail de la CPAM, vous me demandiez s'il s'agissait d'un problème de management ou plutôt individuel, la façon de vivre le cadre. Je dirais les deux. Dans le travail, pour moi, il y a toujours un contexte professionnel composé du cadre, des directives, des prescriptions, etc. Il y a la part qui vient du travail, de ce que j'appelle l'organisation du travail, et il y a la part de ce qui vient de nous. Chacun a une façon subjective de s'impliquer dans le travail, de vivre différemment ce qui est demandé, ce qui ne veut pas dire que c'est fragilisant ou difficile. C'est pour cette raison que quand je parle d'individuation, toutes les personnes qui travaillent à la CPAM sont des individus différents, avec des histoires différentes. Il peut y avoir des problématiques qui viennent du management, des problématiques qui viennent de nos failles personnelles à tous. Encore une fois, l'intérêt est d'en avoir le plus conscience possible, de pouvoir l'exprimer et de voir ce qui peut être modifié, mais c'est peut-être un peu théorique.

Sur la bonne compétence au bon poste, vous n'avez pas vraiment posé de question, mais vous l'avez souligné. Pour moi, ça a été un paragraphe important, parce que c'est vraiment une situation que j'ai souvent été amenée à rencontrer au fil des années, c'est-à-dire des personnes qui souffraient du fait qu'un ancien collègue de même niveau soit devenu leur responsable, que ce soit quelqu'un de valeur en termes techniques, mais que le lien devait obligatoirement se modifier. C'était toujours difficile. Soit la personne qui devenait manager se sentait elle-même en difficulté et, de ce fait, ses difficultés perfrusaient auprès des agents, soit, par exemple, pour

s'imposer, d'un coup, la personne qui avait pu être conviviale devenait un peu autoritaire. C'est souvent un manque de savoir-faire, parce que c'est un nouveau métier. Être technicien, expert de très haut niveau et s'embarquer dans le management d'un groupe de personnes ne demandent pas les mêmes compétences. Ce sont des choses que j'ai entendues aussi bien de la part de personnes qui étaient devenues managers et qui sentaient la difficulté dans laquelle elles étaient que d'agents.

Vous évoquez la reconnaissance, et vous avez raison. Il n'y a peut-être pas un rapport dans lequel je n'en ai pas parlé. En tant que psychologue du travail, je considère que c'est vraiment un point central. En deux minutes de théorie, de façon très résumée, au travail, nous mettons tous en jeu notre identité, qui nous sommes. Tout au long de la vie, cette identité n'est jamais stabilisée. On peut être très bien dans un poste, dans ses compétences, tout va bien et, parce qu'il y a une nouvelle tâche, un nouveau manager, ce qui était solide va devenir plus délicat, plus déséquilibré, plus douloureux. À ce moment-là, la reconnaissance a un réel enjeu, celui de donner à la personne des repères, soit pour reconstruire l'équilibre qui a été mis à mal, soit pour se rasséréner. C'est vraiment central et il ne faut pas sortir un panneau comme ça, disant « Merci, vous êtes le meilleur ». La reconnaissance, ça peut être peu de chose, mais je la considère comme fondamentale. Ce n'est pas qu'un ressenti. Pour moi, c'est vraiment l'un des piliers sur lesquels on s'appuie en psychologie du travail.

Vous avez évoqué le *flex office*, mais vous en avez bien parlé. Je l'évoque parce qu'en termes de psychologie du travail, le sentiment d'avoir sa place physique, mais aussi sa place psychique, est un élément de bien-être, d'équilibre, voire de bonheur. On sait que quand on est à sa place, qu'on sent qu'on est compétent, en général, on y va, on se sent bien. Il me semble qu'il y a des personnes qui ont à l'esprit – et je ne vois pas très bien comment faire autrement – « Il faut que je bataille pour avoir ma place. » J'exagère, parce que je suppose qu'il n'y a pas un pugilat pour avoir un bureau ou un fauteuil, mais ce n'est pas acquis. Ce manque de stabilité est délicat d'un point de vue psychologique.

Vous parliez du suivi des préconisations médicales. J'ai eu l'occasion d'en parler régulièrement dans les réunions et c'est tout à fait connu par la Direction, bien sûr. Il est important de les acter, de les mettre autant que possible en œuvre dans la mesure où le médecin ne s'amuse pas à faire des préconisations, mais bien qu'elles répondent à un besoin d'un agent.

Voilà pour les questions.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je ne sais pas s'il y avait d'autres questions, mais je voulais vous redire que votre rapport était aussi un moment de lecture et d'échange important pour la Direction, puisque au-delà du rapport, il y a l'échange qui est fait à cette occasion. Ce sont des éléments d'éclairage précieux par rapport à des questions qu'on se pose, parce qu'on essaie toujours de faire mieux, bien entendu, quels que soient le point d'où on part et les efforts qui ont pu être déployés là-dessus. C'est toujours à la fois extrêmement instructif et en même temps, on ne perd pas de vue – et je crois qu'il est important de se le rappeler – que, par essence même, vous faites remonter ce qui ne va pas. Ce sont des éléments d'action recherchés par rapport à un public en particulier et pas des éléments de constat général de climat d'entreprise. De ce côté-là, ce ne serait pas représentatif. C'était un point d'attention que je souhaitais partager pour venir vous dire, avec Alice, qu'il faut se rappeler soit les éléments mis en place par rapport à certains risques ou certaines préconisations que vous formulez, soit des éléments sur lesquels on réfléchit et on envisage de continuer à progresser. C'est intéressant et merci pour ce travail. En plus, je sais que vous passez du temps à ce travail de synthèse rédactionnelle,

en essayant d'éclairer le plus possible les éléments de contexte et les éléments d'analyse un peu plus profonds, pour nous qui ne sommes pas psychologues et qui n'avons pas forcément en tête toutes ces notions. Merci pour cet effort pédagogique, ce partage d'enseignements et cette transmission que vous faites à cette occasion.

Des questions posées sont restées en suspens, dont celle de M. GIAMBIAGGI et de Mme PERRIOT-LE FUR sur certains éléments de préconisation formulés. Alice ?

Mme DUCHER : On partage un certain nombre d'éléments. Je reprends un peu les différents points, parce que je pense qu'il vous intéresse de savoir comment la Direction se positionne par rapport aux constats faits par Mme TARROU et à ses préconisations.

En page 7, je reprends les éléments de problématiques ou d'hypothèses. En ce qui concerne les bonnes compétences au bon poste, nous sommes hyper d'accord sur le fait que ce n'est pas pareil d'être expert technique et manager. D'ailleurs, en général, on essaie d'éviter autant que possible qu'une personne devienne manager dans son propre service, afin d'éviter le changement de rapports entre deux anciens amis ou deux anciens homologues qui pourrait brouiller ces rapports. En tout cas, c'est un point qu'on a identifié.

Je visualise assez bien que ce n'est peut-être pas forcément visible de votre point de vue, mais comme vous le savez, on a recruté quelqu'un qui s'occupe de l'accompagnement managérial depuis un peu plus d'un an. Cette personne a en particulier été chargée de deux choses en première intention. La première est de rebalayer toutes les formations suivies par les managers, en particulier par les primo managers. Il s'était avéré, notamment du fait de la crise sanitaire qui a bouleversé pas mal de choses, que des personnes qui étaient managers depuis deux ou trois ans avaient été un peu oubliées. Il y avait des carences dans la formation initiale de certains managers. On a donc fait repasser beaucoup de personnes dans un cycle de formation initiale. Je ne sais pas si vous vous en souvenez, mais il avait été relevé que, du coup, il y avait parfois un temps assez long entre le moment où on était nommé et le moment où on avait sa première formation. C'était plus en commission formation qu'on avait eu ces échanges. Maintenant, on est dans un mode où les formations arrivent beaucoup plus vite. On ne les perd pas de vue, parce que quelqu'un suit les cohortes des personnes nommées sur des fonctions managériales. Maintenant, les personnes sont inscrites très vite en formation. On est aussi repassés sur la population des primo managers qui n'avaient pas pu en bénéficier pour cause de Covid ou de « Maintenant, ça fait déjà deux ou trois ans, ça ne sert plus à rien », mais si. Le premier volet est la formation théorique.

Un deuxième volet est que cette personne assure un accompagnement et un suivi des primo managers à leur prise de fonction. Elle n'est pas leur N + 1 et elle reçoit les primo managers une fois, deux fois, trois fois, en tout cas au moins pendant les trois premiers mois, au moins une fois par mois, éventuellement plus. Après, si ce n'est toujours pas bon, qu'il y a toujours des choses à revoir, ça peut continuer pour certains. Pour d'autres, ça s'arrête. Ensuite, plus rien n'est planifié, c'est à la demande. Cet accompagnement est fait parce qu'on s'était aperçus que quand vous êtes en prise de fonction et que vous rencontrez une difficulté, il n'est pas évident de vous en ouvrir à votre chef qui, par ailleurs, est en train d'évaluer votre stage probatoire. On a pu passer par là les uns et les autres. On s'est dit qu'il était mieux d'avoir un référent un peu externalisé qui n'est pas en situation d'évaluation, qui ne va pas valider ou ne pas valider le stage probatoire, qui fait ce suivi, qui aide, qui accompagne, etc. Je partage complètement la nécessité d'avoir les bonnes compétences au bon poste. On sait que des managers, parfois avec les meilleures intentions, font de grosses bêtises de communication. C'est un sujet pris au

sérieux et traité. Ensuite, rien n'est jamais parfait, c'est toujours perfectible, mais en tout cas, c'est un sujet qui est bien traité chez nous et ça prend du temps.

Sur la reconnaissance du travail, il n'y a pas une action en particulier, si ce n'est que là aussi, dans les questions d'accompagnement managérial, notamment dans les modules de primo formation, on a tout un module sur le feedback, le fait d'être capable de reconnaître ce qui ne va pas, mais aussi ce qui va. Dans les modules de perfectionnement, on a des formations à l'accompagnement au changement. Vous disiez que c'est dans les moments de changement qu'il y a de la fragilité et qu'il faut amener un peu plus de réassurance. Là aussi, dans les dispositifs de formation des managers, ce sont des choses qui sont prises en compte. Je dis ça en partant du principe que, *grosso modo*, les gens se disent bonjour, merci, etc., ce qui est la base de la reconnaissance, mais je sais qu'à certains endroits, ça n'a pas été le cas à certains moments.

Sur la fuite des seniors et leur mémoire, dans cet axe, je vois deux choses. La première est la compétence, la connaissance. On s'en est parlé en janvier dernier, quand on vous a présenté l'expérimentation sur le bilan de transmission. La deuxième est la reconnaissance. On vous en avait aussi parlé, dans le cadre du SDRH, on souhaite créer des parcours structurés. On a dans le viseur celui de l'intégration, celui de l'émergence d'une situation invalidante ou d'un handicap, celui de la parentalité, celui des départs en retraite, mais aussi des départs hors retraite, même s'ils sont moins prioritaires. On a ces pistes de travail. Aujourd'hui, dans les situations de vie qu'on rencontre, c'est un peu au petit bonheur la chance pour trouver qui aura l'information. L'objectif du parcours est de normer. Créer un parcours est une charge de travail importante pour les services RH en particulier, parce que ça veut dire suivre, aller vers la personne, la suivre, l'accompagner. C'est une charge de travail importante, mais ça fait partie de nos cibles, parce que quand on norme les choses, on n'oublie pas. En effet, c'est envisagé.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFTD : Je voudrais rebondir un peu par rapport à ça. La transmission des connaissances, c'est parfait ; l'anticipation des départs à la retraite, c'est parfait, mais veillez quand même à ce que la charge de travail qui était supportée par la personne qui part à la retraite soit répercutée sur tout le monde, parce qu'on ne va pas forcément embaucher quelqu'un pour la remplacer à temps plein. Cette personne part avec l'assurance que toutes ses tâches seront redistribuées très gentiment sur chaque personne. On a une personne qui part à la retraite, qui est plutôt contente de partir à la retraite – enfin un peu de repos – et on a les quinze autres personnes qui restent en disant : « Nous, tu nous laisses tout ça. Je ne sais pas faire. Comment je vais faire ? » La transmission des connaissances, c'est bien, mais quand elle est diluée sur tout le monde et ce n'est pas parce qu'on répartit la charge qu'elle est moindre, parce que c'est encore une chose en plus à faire. C'était le ressenti du moment.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Vous avez mis ça en place, ça a été présenté en réunion plénière la dernière fois ou la fois d'avant, je ne sais plus. Avez-vous trouvé des volontaires pour la transmission des savoirs ?

Mme DUCHER : Pour l'instant, j'en ai quatre. C'est en cours. On a fait une relance il y a deux jours, je crois. Toutes les personnes qui partent à la retraite dans les douze mois qui viennent sont concernées par la session pilote.

Je continue avec le *flex office*. C'est un sujet sur lequel on n'est pas en accord sur le fondement général du projet. J'entends qu'il puisse y avoir des personnes pour lesquelles ça représente une difficulté. Je voudrais juste rappeler que lorsqu'il y a un aménagement de poste un peu lourd... Je ne parle pas de souris, de repose-pieds, de tapis de souris, etc., mais des personnes qui ont

un siège particulier, etc. Pour ces personnes, le poste de travail est fixe, il n'y a pas de difficulté. L'idée est évidemment que, quand on a un poste aménagé qui est réglé pour soi et qui ne doit pas être dérégulé, ça puisse se faire. Par ailleurs, certains aménagements sont aussi un peu mutualisés. Aujourd'hui, on a beaucoup d'aménagements en lien avec la variabilité de la hauteur des bureaux. Dans les espaces où il y a du bureau dynamique, on a intégré en collectif des bureaux qui montent et qui descendent. On en a mis dans tous les espaces en bureau dynamique, aussi dans une logique de prévention, parce qu'il y a ceux qui ont déjà l'aménagement et ceux à qui on voudrait éviter qu'ils aient besoin d'un aménagement et qu'ils puissent en profiter largement.

Par ailleurs, une évaluation positive avait été réalisée. On avait fait une évaluation de satisfaction auprès des salariés du premier étage qui avait été partagée avec vous dans le cadre d'une CSSCT et d'un CSE, il y a un certain temps déjà. Même si j'imagine bien qu'il y a des personnes pour lesquelles c'est un peu plus compliqué que pour d'autres, de façon générale, ce dispositif fonctionne bien et a aussi permis d'amener des aménagements collectifs, ce que ne permettaient pas les bureaux individuels.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je n'ai peut-être pas été complet, mais ce qui est embêtant, c'est de faire du *flex office* pour faire du *flex office*. À la GEPP, je suppose que leur *open space* est prêt, maintenant. D'accord. En tout cas, ils sont treize et il y a douze places. On l'a dit à plusieurs reprises, par différents canaux, il y a cette table haute avec la chaise haute et l'écran de PC. Ce type d'aménagement existe au premier étage et il n'est pas du tout utilisé comme ça. Je précise, je n'ai pas fini, Madame CASADO.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On ne va pas refaire l'AP sur le bureau dynamique.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Non, ça rejoint ce que disait Mme DUCHER. Madame DUCHER, au premier étage, il y a des gens qui ne sont pas trop insatisfaits. Là, je parle de la GEPP qui est un cas totalement différent du fait qu'il y ait douze postes et treize agents, avec largement la place pour mettre un treizième poste, même quatre postes en plus. Dans l'acceptation, ça ne va pas être la même chose, et c'est le cas pour d'autres services à venir du troisième étage.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : L'idée n'est pas de faire l'AP là-dessus. Non, on ne fait pas du bureau dynamique pour faire du bureau dynamique. Ça ne nous amuse pas et on a aussi d'autres dossiers à traiter. On a cette modalité d'organisation qu'on n'a pas généralisée et qu'on propose au secteur. Pour nous, c'est un moyen de pouvoir *upgrader* le niveau de matériel mis à disposition, parce que nous ne pourrions pas privatiser, proposer à l'ensemble des salariés un bureau assis-debout électrique. Cet équipement coûte extrêmement cher. Nous restons attentifs à l'expression de besoins des secteurs. Peut-être qu'en effet, ce qui n'a pas fonctionné au premier fonctionnera au troisième, parce que les besoins des personnes ne sont pas les mêmes. Je ne vais pas refaire tout le débat sur le sujet, parce qu'on en a déjà longuement parlé. Simplement, dans le cadre de ce qui nous préoccupe aujourd'hui, c'est-à-dire la prise en considération des situations un peu particulières, difficiles, etc., je rappelle que, comme ça a été le cas sur le premier étage – et je crois qu'on n'a plus rien à démontrer là-dessus – on sera extrêmement à l'écoute des besoins des agents en amont, pendant le changement. Si besoin, on ajustera les aménagements, on ajoutera des équipements. Je rappelle qu'au premier étage, les bureaux assis-debout et les ballons ont été plébiscités et que, du coup, on a racheté, renforcé ces équipements, etc. Sur la démarche, il est important de rester à l'écoute. Je partage le constat qui remonte, à savoir que ce sont des situations qui peuvent être plus ou moins bien vécues. On

en a bien conscience. On l'imagine bien, tout le monde n'est pas égal face au changement. On gère un collectif, on essaie de faire en sorte d'améliorer la qualité pour le collectif dans son ensemble et de minorer le plus possible, sur des situations individuelles, les impacts négatifs par un accompagnement attentionné et des ajustements lorsque c'est possible.

Je m'en tiendrai là pour réaffirmer ces éléments-là. D'autres choses, Alice ?

Mme DUCHER : Sur la partie maternité, invalidité, accidents du travail, maladie, autant que possible, on met en œuvre les préconisations du médecin du travail. Quand on ne le fait pas, on en informe la personne et le médecin, mais il est rare qu'on ne le fasse pas du tout. Parfois, c'est partiel. On s'est aperçu qu'il y avait des trous dans la raquette, parce que l'information des personnes doit passer par l'encadrement. En tout cas, il était prévu qu'elle passe par l'encadrement et parfois, ça ne redescendait pas. On va donc changer de technique, repasser sur une information qui vient des RH, pour s'assurer que les personnes soient bien informées, y compris des raisons, quand ça ne peut pas être mis en œuvre. Ce trou dans la raquette ne doit pas exister.

Vous ne l'avez pas repris, ou un peu, l'année dernière, vous aviez dit qu'il n'était pas forcément facile de gérer des salariés à temps partiel dans un collectif, qu'ils ne travaillaient pas tous forcément sur les mêmes horaires, que parfois, on ne proposait pas de formation aux salariés à temps partiel, qu'ils avaient l'impression d'être un peu mis de côté, etc. Ce sujet était remonté en commission formation la dernière fois, mais aussi la fois précédente.

Mme TARROU : On parle en particulier des temps partiels médicalisés.

Mme DUCHER : Pas seulement, les temps partiels tout court aussi. Sur la partie formation, on avait un vrai sujet de méconnaissance. De la partie formation découle tout, parce que si une personne n'est pas formée, elle ne se développe pas professionnellement, elle a moins d'opportunités professionnelles, même de promotions, etc. On a créé un café managers. C'est une modalité d'harmonisation des pratiques que la personne dont j'ai parlé, qui fait l'accompagnement managérial, anime avec la GAP, les relations sociales ou la formation auprès des managers sur des thématiques. La semaine dernière, on a créé une nouvelle thématique, celle du management des salariés à temps partiel. Elle ne traite pas des aménagements de postes que vous avez évoqués là, mais de la façon de faire pour s'assurer que la personne à temps partiel soit bien traitée comme les autres, incluse dans le collectif, qu'on lui propose bien les mêmes projets, les mêmes opportunités, qu'elle ait les mêmes informations, pour bien organiser les choses. On a fait un gros pavé sur la façon de pouvoir suivre une formation quand on est à temps partiel, qu'elle soit courte ou longue, et quelles sont les conditions pour que ce soit possible, y compris en lien avec le médecin du travail. Il y a une vraie croyance assez partagée des managers et de beaucoup de salariés, celle que quand on est à mi-temps thérapeutique ou à mi-temps pour invalidité, on ne peut pas suivre une formation sur trois jours pleins. Si, c'est possible. Parfois, en fonction de la pathologie, on ne peut pas, mais parfois, le médecin est tout à fait d'accord, en disant : « Oui, sur ces trois jours-là, sous réserve qu'il y ait récupération la semaine précédente ou la semaine suivante. » C'est parfaitement possible. Pour suivre des formations plus longues, on peut même passer à temps plein sur une semaine seulement, avec la rémunération qui va avec. On a fait un gros focus sur ce sujet, y compris parce qu'on est en période pré-EAEA et que c'est à ce moment-là qu'un dialogue a lieu, « Je ne demande pas cette formation pour toi, ça ne sert à rien. De toute façon, tu ne pourras pas la suivre ». Ce sont des échanges qui existent, je le sais. Dans les ateliers d'accompagnement des managers à la préparation des EA... Une cinquantaine de managers a participé à des ateliers proposés sur la

base du volontariat. On a aussi fait un focus important sur le fait qu'il soit possible de suivre des formations quand on est à temps partiel, y compris dans un cadre médical. J'espère donc que ce sujet pourra être mieux traité cette année dans le cadre du développement des compétences et que, derrière, ça engendrera des choses positives.

Je le dis là, parce que ce sont des choses dont on avait parlé à deux occasions et qui remontent régulièrement. Évidemment, on en avait aussi parlé à l'occasion de la négociation égalité professionnelle, parce que souvent, les temps partiels, ce sont plutôt des femmes. C'est revenu par de multiples canaux. On a donc essayé d'enclencher quelque chose sur ce sujet-là avec les managers. On va aussi diffuser l'information sur l'Intranet pour que les salariés le sachent, au cas où leur manager ne le saurait pas.

Je termine par les RPS. Effectivement, dans le DUERP, on a prévu de mettre en place un plan RPS. On a prévu de le faire dès qu'on aura la ressource. Dans le cadre de ce plan, on pourra discuter sur le fait d'avoir un temps d'échange sur les RPS régulièrement, dans le cadre de la CSSCT. On pourra aussi discuter de la mise en place ou de l'expérimentation d'espaces de dialogue sur le travail qui correspondent à des temps de travail. Je ne suis pas contre. Vous avez parlé de négocier, mais ce n'est pas une négociation. Le plan de prévention des RPS ne se négocie pas, mais cet outil sera discuté de toute façon.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : J'en déduis que le plan de prévention des RPS ne sera pas discuté dans le cadre de la négociation sur la qualité de vie et les conditions de travail. Est-ce de cette façon qu'il faut le comprendre ?

Mme DUCHER : Ce qu'il faut comprendre, c'est qu'en tant que tel, le plan de prévention des RPS n'est pas une notion juridique. Comme on l'a déjà dit, l'obligation de l'employeur est d'établir un document unique d'évaluation des risques professionnels. À cet égard, et comme vous le savez, aucun texte ne dit qu'on doit négocier quelque chose qui s'appelle un plan de prévention des RPS. Dans notre DUERP, nous avons dit que nous voulions faire un plan de prévention des RPS. Ce n'est pas un outil qui est négocié en tant que tel, mais c'est un outil sur lequel nous allons discuter dans le cadre de la CSSCT, puisqu'il relève de ses attributions. Un deuxième élément est un outil négocié, l'accord égalité et QVT, dans le cadre duquel on peut négocier des dispositions en lien avec les risques psychosociaux. Le plan prévention RPS en tant que tel n'est pas un outil négocié. Ça ne se signe pas, ça ne se cosigne pas.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est un outil discuté et non négocié.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Vous allez nous en parler et nous n'aurons aucune main dessus. Y aura-t-il une cellule de veille RPS avec des élus, des choses comme ça ? Ce sont des préconisations de Mme TARROU.

Mme DUCHER : Il faudra qu'on en discute, justement.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Monsieur GIAMBIAGGI, on en discutera, on vous écouterait et on déciderait de ce qu'on met en place. Si vous n'êtes pas d'accord, vous critiquerez. C'est le dispositif habituel.

Y a-t-il d'autres questions ? Madame OUCHENE.

Mme OUCHENE, CGT-FO : Ce n'est pas une question, mais tout comme vous avez consacré tout un paragraphe pour remercier l'ensemble des personnes avec qui vous avez travaillé, en tant qu'élue, je voulais aussi vous remercier. Je vous ai orienté cinq personnes qui étaient en

grande souffrance et ça a eu un très bon effet. Au début, elles n'étaient pas persuadées de... L'une de ces personnes m'avait dit : « Je ne suis pas taré. Pourquoi tu m'envoies voir le psychologue ? » En tant que délégués du personnel, ils nous prennent parfois pour des psys, mais on n'a pas votre formation, on n'a pas les mots aussi doux. C'est ce qui ressort, une personne humaine, une écoute de qualité. Je ne sais pas s'ils vous ont fait ce retour, mais en tout cas, ce sont des personnes que j'ai continué à suivre et maintenant, certaines sont très bien. Elles ont compris qu'il y a plusieurs sources de souffrance et que ce n'est pas tout le temps que le travail. Parfois, on vient avec des problèmes de santé ou des problèmes relatifs à la vie familiale. Malheureusement, ce sont des personnes qui avaient des problèmes un peu dans tous ces domaines et vous les avez bien aidées. Je vous en remercie. J'espère que les personnes qui prendront le relais auront cette même efficacité. Je tenais à vous remercier.

Mme TARROU : Merci beaucoup pour ces mots. C'est très gentil.

Mme LECONTE, CFDT : Nous aussi, nous voulions vous faire un petit au revoir, Madame TARROU.

« Aujourd'hui, c'est avec une profonde émotion que je prends la parole en tant que déléguée syndicale CFDT et au nom des salariés que je représente en tant qu'élue au CSE, mais aussi en tant que collègue qui a eu la chance immense de partager douze années de travail à vos côtés. Votre départ laisse un vide que l'on ressent déjà. Vous avez été bien plus qu'une collaboratrice ou une interlocutrice. Vous avez été un repère, une présence rassurante, une personne sur qui l'on savait pouvoir compter. Votre écoute, votre humanité, votre sens du dialogue et votre engagement sincère envers les agents ont marqué chacun d'entre nous. Merci pour tout, pour votre présence, votre bienveillance, votre force tranquille. Vous nous manquerez sincèrement. »

Mme TARROU : Un grand merci. Il est vrai que j'ai écrit mes remerciements, mais je suis très touchée par vos retours.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On vous enverra l'extrait du PV pour votre livre d'or de départ.

Mme TARROU : Ça a vraiment été une très belle collaboration pour moi pendant douze ans. Elle s'arrête parce que, certains le savent, maintenant, j'habite un peu loin et j'avance dans l'âge. Merci à tous. Surtout, je vous souhaite une belle continuation dans vos exercices respectifs. Vous avez des rôles importants. Merci.

Point 8 : Mise en œuvre d'une classe d'alternants à la PFT avec l'AFPA — INFORMATION

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On va passer au point 8 sur la mise en œuvre d'une classe d'alternants au sein de la plateforme téléphonique. Nous allons mettre en place une classe d'alternants dédiée à notre organisme dans le cadre d'un partenariat avec l'AFPA. Cette classe aura vocation à intégrer la plateforme téléphonique.

Mme DUCHER : Vous allez dire que ce n'est pas la première fois qu'on prend des alternants, que ce ne sont pas les premières personnes qu'on recrute sur la PFT, certes. Quand on avait signé et négocié l'accord GEPP, on vous avait dit qu'on reviendrait vers vous sur des points en

lien avec ce sujet au fur et à mesure, en CSE. Ça s'inscrit dans ce cadre-là, puisque dans notre accord GEPP, il y avait toute une partie sur les partenariats, l'alternance, les reconversions. C'était une façon de respecter cet engagement qu'on avait pris envers vous de revenir vers le CSE au fur et à mesure de la mise en œuvre des différentes actions de l'accord.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On est sur des modalités un peu différentes, puisque pour l'instant, on recrutait des alternants plutôt de façon isolée, sur des formations spécifiques, etc. Là, c'est véritablement la mise en place d'une classe dédiée, calée sur nos besoins et notre organisation. On espère que ce sera une expérience positive pour venir constituer un nouveau moyen de recrutement au sein de la plateforme téléphonique. Il nous semblait important de faire ce petit zoom sur cette nouvelle modalité.

Avez-vous des questions à ce sujet ? Madame PERRIOT-LE FUR.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Ça va durer jusqu'en février 2027. Ce n'est pas très long. On n'a pas de visibilité sur une éventuelle possibilité de les garder. Comment voyez-vous ça ? Si on les forme, c'est pour les garder. En l'occurrence, ce serait bien. Sentez-vous quelque chose en termes de recrutement quelconque ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est noté. Y a-t-il d'autres questions ? Madame OUCHENE.

Mme OUCHENE, CGT-FO : Avez-vous leur planning d'alternance ? Combien de temps sont-ils en entreprise et combien de temps sont-ils à l'école ?

Mme TRAORÉ, CGT-FO : Quel est leur niveau d'études ? Si le contrat d'alternance se déroule du 1^{er} juin au 8 février, sera-t-il reconduit ? Est-ce seulement pour cette période-là pour voir si à l'avenir, vous les recruterez ? Cela ne concerne-t-il que la PFS ou allez-vous l'étendre à d'autres activités ou d'autres services ? Merci.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Au sein de la Sécurité sociale, l'alternance est en vogue, ce qui est une très bonne chose. C'est une formation diplômante, avec de la théorie, de la pratique, etc. Pouvez-vous me donner une estimation du coût à l'heure par alternant ?

Auront-ils un diplôme à la fin ? Ils sont dix et l'idée serait peut-être d'en garder au moins quelques-uns. Ce serait une bonne chose. Dans le passé, ça a été le cas. Il y avait l'INFA. Ça s'est fait sur plusieurs années, etc., et ça a débouché sur des embauches. L'idée est au moins d'en garder quelques-uns et j'espère que ce sera le cas.

S'ils n'ont pas le diplôme, peuvent-ils quand même être conservés ? Serez-vous tatillons sur cette règle ? Si l'agent fait l'affaire et qu'il n'obtient pas son diplôme à la fin, pourrez-vous quand même le titulariser à la PFT ?

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

Mme OUCHENE, CGT-FO : Quel sera leur intitulé ? Est-ce que ce seront des apprentis ? Auront-ils un contrat d'apprentissage ?

Mme DUCHER : En effet, il y aura d'éventuelles titularisations. Vous savez bien que depuis X années, la PFT est l'un de nos secteurs prioritaires en termes de recrutement. Si des personnes s'en sortent bien et correspondent aux attendus, on leur proposera un poste en CDI à l'issue de l'apprentissage. Est-ce possible s'ils n'obtiennent pas le diplôme ? Je vais vous apporter deux

réponses. Techniquement, oui, c'est indépendant. Ensuite, si une personne n'obtient pas le diplôme, c'est qu'elle n'a pas bien cerné les attendus du poste. Ça me paraît difficilement compatible, sur le fond, mais techniquement, rien ne s'y oppose.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : L'obtention du diplôme cumule la phase théorique et la phase pratique. Si quelqu'un a été super dans la phase pratique et très mauvais dans la phase théorique... En tout cas, nous, ce que nous évaluerons, c'est bien sûr sa tenue... Il y a peu de chances qu'il y ait des surprises. On a quand même une certaine expérience des alternants et généralement, quand ça se passe mal à l'école, ça se passe mal chez nous, et inversement. Je crois qu'on est en train de se poser des questions qui ne se présenteront pas, d'expérience.

Mme DUCHER : Sur la question du planning, ils seront chez nous les lundis, mardis et vendredis. C'est nous qui avons choisi, parce que c'est le lundi et le mardi que le flux est le plus important. Le vendredi est une journée où toute l'équipe est sur site, à la plateforme téléphonique. Ça leur permet d'avoir un lien avec le collectif de travail. Ils seront aussi présents tout le mois d'août 2026, ce qui n'est pas pour nous déplaire, et pendant les vacances scolaires. C'est quand même pratique.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est le sur-mesure de la classe qui permet ça.

Mme OUCHENE, CGT-FO : Quand sont-ils en classe ? Jamais ?

Mme DUCHER : Ils sont en classe les mercredis et jeudis, donc 75-25, trois jours en entreprise, deux jours à l'école. Ils seront aussi toutes les vacances scolaires chez nous, dès le mois d'août.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Ont-ils Swile ?

Mme DUCHER : Bien sûr, ils ont Swile. Ils sont comme tous les autres salariés. J'enchaîne avec la question de Mme TRAORÉ sur le fait d'envisager d'autres secteurs d'activité. Sur l'alternance, je ne sais pas si vous vous souvenez, mais chaque fois, quand on vous présente le plan de développement des compétences, il y a une partie sur les alternants. Quand on vous présente le plan de développement des compétences, on vous présente la liste des contrats en cours. Chaque année, quand on arrive à la fin, on recense un peu les besoins. C'est environ toujours dans les mêmes services, mais je vous confirme qu'il y a d'autres secteurs dans lesquels on a des alternants. Il y en a aux RH, par exemple, à l'informatique, au contrôle de gestion, au budget, à l'immobilier, au contentieux. Il y en avait aussi à la CRA. Il y en a un peu partout. La PFT était un endroit où il n'y en avait pas, parce que c'est assez organisé. Quand vous prenez plusieurs alternants et que vous n'êtes pas sur un système de classe, c'est l'école qui vous impose son organisation. En avoir un qui est là une semaine sur deux, l'autre deux jours, etc., pour l'apprentissage et l'accompagnement, ce n'est pas pratique. C'est pour cette raison que sur la PFT, comme nous voulions en prendre plusieurs, nous avons monté un truc pour nous, en correspondance avec nos besoins.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : En complément, je vous indique que globalement, dans tous les autres secteurs, on est autour de 25 alternants. C'est stable. C'est quand même un investissement en termes de temps de formation, d'accompagnement, parce qu'en général, ce sont des personnes qui sont sur une première expérience professionnelle. Certes, le coût horaire est ce qu'il est. Ce sont des personnes qui apportent aussi des idées, etc. On a une alternante sur la partie RSO et le fait d'être en formation lui ouvre aussi plein d'idées sur plein de choses nouvelles qui se font, etc. C'est pareil pour l'informatique, ils arrivent avec des informations

nouvelles sur des choses qui évoluent, etc. C'est donc intéressant, mais c'est aussi une charge de travail, parce qu'il faut accompagner dans l'acquisition des savoir-faire professionnels, mais aussi des savoir-être professionnels. Quelques fois, ça se passe mieux que d'autres. 25, c'est bien. Là, les 10 vont s'ajouter à ces 25, pour donner un ordre de grandeur. On n'ira pas beaucoup plus loin, mais c'est un vrai investissement de la Caisse dans ce mode de recrutement. Quand on a un besoin pérenne de ressources sur le dispositif et que la personne donne satisfaction, il y a la possibilité de l'intégrer au sein de l'organisme.

Mme DUCHER : Ce sont des emplois de CSAM.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Mme OUCHENE ?

Mme OUCHENE, CGT-FO : L'employeur va-t-il percevoir les subventions dédiées à l'apprentissage ? L'intérêt de l'apprentissage est aussi que l'employeur bénéficie de subventions, d'exonérations de cotisations, de choses intéressantes qui le pousse aussi un peu à faire appel à ce type de contrat. Est-ce le cas pour les personnes que vous prenez ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci. Mme TRAORE.

Mme TRAORÉ, CGT-FO : Ces dix alternants auront-ils un tuteur pour dix ou chacun aura-t-il un tuteur ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Monsieur GIAMBIAGGI vos aviez une question ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Que touchent-ils ? Là, il y a le coût. Il est écrit : « Coût déduction faite de la prise en charge d'Uniformalion », mais quelle est leur rémunération, s'il vous plaît ? Vous évoquez un coût de 11 200 euros, déduction faite de la prise en charge d'Uniformalion, mais s'agit-il de ce que vous versez aux alternants ? Pour eux, en termes de salaire, comme cela se passe-t-il ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Y a-t-il d'autres questions ? Ce ne sera pas un tuteur pour dix alternants. Ce n'est pas encore calé, mais ça fait trop. Le rôle de tuteur est très défini. Il y a un vrai accompagnement au long cours. Ça ne peut pas être un pour dix. Je ne sais pas si leur nombre est déjà calé.

Mme DUCHER : Je ne crois pas, mais à mon avis, ce sera un pour deux, de deux à quatre au maximum. Il sera compliqué de faire plus, à mon avis.

Sur le salaire, je ne sais pas combien ils perçoivent. Je vais demander et voir si je peux vous répondre en direct ou peut-être dans quelques instants.

Je vous confirme qu'on a une subvention. Le coût qu'on vous présente là n'est pas le coût du salaire. C'est le coût de la formation, déduction faite de la prise en charge d'Uniformalion. On vous présente le coût net. On a enlevé la subvention qu'on perçoit.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Il y a une question complémentaire de Mme LECONTE.

Mme LECONTE, CFDT : Si j'ai bien compris, en fin de compte, si les personnes donnent satisfaction, ce sera une porte d'entrée pour avoir une embauche éventuellement définitive à la PFT. Pour autant, est-ce que ce sera le seul moyen d'entrer à la PFT ou y aura-t-il toujours des vacances de postes ?

Mme DUCHER : Il y aura toujours des vacances de postes.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Il n'y a rien d'automatique. C'est un autre mode de recrutement. On sait qu'on pourra recruter, parce qu'on a toujours des besoins sur la PFT. Il ne vous aura pas échappé qu'on n'a pas encore notre plan de recrutement 2026. Pour autant, ce n'est pas faire des plans sur la comète de dire qu'on va recruter à la PFT et que si on a de bons éléments, on tâchera de les garder, s'ils ont envie de rester, parce qu'il y a un peu les deux.

Mme DUCHER : Sur la rémunération, ça dépend de l'âge et du poste. Je ne vais pas dire ce que je ne peux pas vous dire, je vais vous dire ce que je peux vous dire. Ce que je peux vous dire, c'est que c'est un pourcentage du niveau de qualification attaché à l'emploi. En l'occurrence, c'est le niveau 3. Ce sera un pourcentage du niveau 3. C'est 27 % si on a moins de 18 ans, 43 % si on a entre 18 et 20 ans, 53 % de 21 à 25 ans et 100 % à 26 ans et plus. C'est la première année. En l'occurrence, c'est sur six mois. Quand vous êtes en licence en alternance, par exemple, la première année, c'est ça. Le pourcentage augmente en deuxième année et il augmente encore en troisième année. C'est le concept.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Ça laisse une palette de pourcentages.

Ça ne veut pas dire qu'ils sont forcément tous sur une deuxième partie de carrière. Le pourcentage de rémunération peut être différent.

A-t-on fait le tour de vos questions ? Oui.

Point 9 : Création du référentiel emploi d'infirmier (ère) réfèrent(e) du service médical – INFORMATION

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de passer au point 9 sur la création du référentiel emploi infirmière référente du service médical, du service de contrôle médical.

Mme DUCHER : Ce point a vocation à permettre, sur cette filière d'ISM, d'avoir des postes de référents. L'emploi d'infirmier du service médical est un emploi repère, sauf qu'à l'inverse d'autres filières d'activité, comme on a pu le voir, la filière contrôle des prestations, la filière gestionnaires, etc., il n'y avait pas d'emploi de référent, en tout cas pas dans la nomenclature des emplois repères. L'idée de la CNAM est de créer un référentiel emploi d'infirmière ou infirmier référent du service médical.

Je vous ai listé les activités. C'est sur un niveau qui est au-dessus. L'ISM, c'est 6EA et là, c'est une possibilité d'évolution qui est ouverte sur un 6EB.

Aujourd'hui, nous avons une personne concernée, puisque les DRSM avaient déjà mis en œuvre cette évolution. Nous avons une personne qui était sur un 6EB, mais avec un référentiel d'ISM tout court, sachant que ce référentiel, en principe, n'ouvre pas le 6EB. Quand nous l'avons intégrée, elle était 6EB et nous l'avons donc laissée 6EB. Elle va donc basculer sur ce nouveau référentiel emploi.

Comme pour les autres, on va le mettre dans l'alinéa des référentiels, au 6EB. Le 6EA y est déjà, en principe, mais on va ajouter le 6EB. C'est plus une queue de comète du projet de transformation. C'était quelque chose qui n'était pas passé au moment du transfert.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Avez-vous des questions sur ce point ?

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Ce ne sera pas une question, mais un commentaire. On peut se satisfaire qu'un niveau supplémentaire soit créé pour les infirmiers et infirmières du service médical. Toutefois, les attendus sont extrêmement importants et la CFDT réaffirme la nécessité d'un accompagnement tenant compte du niveau de connaissance de l'ISM et pas uniquement de sa bonne volonté à prendre en charge des missions. C'est aussi un peu en relation avec ce qu'on a dit, le bon poste avec les bonnes compétences. Ce n'est pas parce qu'on a envie de faire qu'on peut faire. Il faut toujours avoir ça en tête, l'accompagnement doit vraiment être top, surtout sur les missions de chefferie, de projet en T2A en collaboration avec le médecin-conseil. Ça nécessite une compétence un peu particulière qu'elle n'avait pas jusqu'ici, ou peut-être qu'elle l'avait si elle l'exerçait un peu. Merci.

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

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je voudrais des précisions sur un certain nombre de termes qui ne sont pas précisés, notamment « *former les équipes sur les problématiques NGAP et copiloter un contrôle T2A* ». Pouvez-vous nous en dire un peu plus ? Je trouve bizarre qu'on n'ait pas fait le point 5 et le point 9 tout de suite. Ça aurait été plus logique.

Mme DUCHER : L'un est un point pour avis et l'autre un point pour information.

M. ARNAUD, Direction : Les contrôles T2A sont réalisés par le service médical parce que ce sont des contrôles médicalisés. C'est la cotation faite par les établissements, enregistrée et qui sert de base à la facturation. Quand ils font un contrôle T2A, on va retourner sur l'ensemble des cotations pour vérifier la conformité à la législation. Sur la NGAP, on est sur les mêmes choses, des problématiques de cotation, mais on n'est pas sur de la cotation qui relève des établissements. La NGAP est la nomenclature utilisée pour la cotation des actes des professionnels de santé libéraux. De la même manière, c'est du contrôle de facturation, en vérifiant qu'il y ait bien une conformité entre ce qui est facturé et la réalité des actes. C'est un peu théorique. Pour vous dire exactement comment ça se passe en termes de contrôle et de méthodologie, il est vrai que le Dr ARSON aurait été mieux placé. En tout cas, sur le plan médical, ils sont habilités à vérifier que ce qui a été coté est conforme.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je ne vois pas trop le rapport entre le fait d'être infirmier référent de la Direction médicale et, par exemple, d'aller vérifier une facturation d'actes d'imagerie. C'est la NGAP, mais seulement pour les infirmiers ou pour toutes les spécialités ? Quel est le lien entre une personne qui est infirmier référent et le contrôle de prestations qui ne sont pas pratiquées par des infirmiers ?

Mme DUCHER : Ce qui est important dans cet emploi, c'est le mot « référent ». Les ISM travaillent sur délégation du médecin-conseil. Elles vérifient des éléments qui relèvent du médical, mais sur la base de leurs connaissances et sous le contrôle du médecin-conseil, et pas seulement des actes infirmiers. Leur périmètre va au-delà des actes infirmiers, forcément, parce que sinon, on ne miserait pas autant sur les ISM. Ce qu'on vous présente, c'est l'aspect référent de l'ISM. Ce qui compte, ce ne sont pas tant les mots « NGAP », « T2A », etc., parce que ça, c'est de toute façon le périmètre d'intervention des ISM. Ce qui compte ici, c'est « *former les équipes, accompagner et superviser les dossiers, coordonner les équipes pluridisciplinaires, animer des réunions* ». Ce sont les verbes qui sont importants. En termes de périmètre d'intervention, on est sur le même que l'ISM. C'est juste qu'on va avoir l'ISM qui est sur des choses un peu basiques et l'ISM référent qui sera davantage en supervision, en coordination, en animation, en soutien, etc. De la même façon, si je prends les IJAS, vous avez le technicien et

vous avez le référent. Il est sur le même périmètre d'intervention, sauf qu'il est sur l'accompagnement, la rédaction de modes opératoires, la supervision, le pilotage de statistiques, etc. C'est le même esprit, mais le périmètre métier est le même.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : On a une méconnaissance de ces activités. Il est dommage de ne pas nous mettre un petit historique pour que nous comprenions un peu comment ça s'est passé. Comme je l'ai dit tout à l'heure, il y a 10 ans, il y avait 2 000 médecins-conseils et en 2027, il y en aura 700. Il paraît que c'est inversé et qu'il y a de plus en plus d'infirmières. Il est évident que, petit à petit, il y a eu un déport depuis les médecins-conseils vers les infirmières, voulu peut-être pour des questions financières ou de pénurie de médecins, ou les deux, ce qu'on a un peu de mal à appréhender. Lire une telle note, ponctuelle, sans nous informer sur l'historique, la compréhension est difficile.

Mme DUCHER : Je comprends. Il est important de vous dire qu'à l'inverse de ce que vous avez vu ce matin avec le Dr ARSON, là, c'est vraiment une nouveauté qui s'inscrit dans une démarche de délégation plus importante des médecins-conseils vers d'autres professions. Ça s'inscrit dans une démarche historique. Il est important de l'inscrire dans un historique, parce que c'est un mouvement de fond constant qui va se poursuivre, parce que la démographie médicale n'est pas en notre faveur. Effectivement, on accroît la délégation vers d'autres professions de santé. Si on vous le passe là et que ce n'est pas Joffrey ARSON qui vous le présente, c'est parce qu'on n'est vraiment pas sur la question globale de la délégation vers les infirmières. On est seulement sur le fait de dire : « J'avais un ISM et je crée un emploi d'ISM référent », comme, finalement, sur quasiment toutes nos filières, on a cette logique de premier niveau et niveau référent.

Je comprends qu'il ne soit pas facile de se projeter, mais on n'est pas sur une chose qui est nouvelle. C'est simplement pour structurer les effectifs avec des personnels qui sont plus experts que d'autres, qui ont les compétences pour prendre des missions un peu plus d'expertise et de coordination.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Je reviens encore à ma classification. C'est un parcours métier, quelque part. On arrive 6EA sur le premier métier de base, puis on acquiert de nouvelles compétences, on exerce un nouveau métier et on peut passer sur ce métier-là. Est-ce bien ça ?

Mme DUCHER : C'est exactement ça, sauf que ce parcours n'avait pas été pré-identifié, en tout cas au moment où la classification s'est faite. Clairement, ça aurait pu, parce que pour le coup, l'emploi d'ISM est dans les emplois repères. C'est venu après, mais l'important est que ça arrive. En tout cas, c'est une possibilité de développement professionnel, à la fois en termes de missions et de niveau, pour les infirmiers de service médical.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Avez-vous d'autres questions sur ce point ? Non. Je vous remercie.

Point 11 : Égalité professionnelle – Index 2026 d'écart de rémunération entre les femmes et les hommes portant sur les données 2025 — INFORMATION

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de passer au point suivant relatif à l'index 2026 égalité professionnelle. C'est l'index pour l'année 2026, mais qui porte sur les données 2025. Vous retrouvez la note classique qui vient un peu détailler. Cette année, nous arrivons à un total de 98, donc une légère diminution par rapport à l'année dernière, puisque nous étions à 99. C'est toujours le même point d'écart, celui des rémunérations des cadres, notamment les classes d'âge les plus âgées. C'est à partir de quarante ans que nous avons un écart de rémunération jugé trop important. L'intégration de la Direction médicale, avec la population des médecins-conseils, n'a pas forcément aidé.

Avez-vous des questions ou des commentaires sur ce point ? Monsieur GIAMBIAGGI.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Je n'aime pas trop cet index. Le fait de baisser de 5 % les écarts, des choses comme ça, je trouve que c'est un peu de la triche. Sinon, on n'est pas mal. Sur le fait de baisser de 5 % les écarts, par exemple, quand on est à -3,5 % en faveur des femmes, on est à 0 % d'écart. Par contre, les techniciens et agents de maîtrise de moins de 30 ans hommes ont significativement plus de salaire que les femmes, avec 17,1 % de différence. Avec la tolérance, ça tombe à 12,1 %. En l'état, il y a la transparence salariale qui arrive. Avez-vous des nouvelles ? L'UCANSS vous a-t-elle informés à ce sujet ? Non ? D'accord. Je crois que ce sera autrement plus intéressant. Voilà, c'est tout.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFTD : L'index sera revu. C'est une bonne chose, parce que les critères et les modes de calcul sont un peu différents, un peu plus sensibles et un peu plus intéressants. On pourra donc peut-être en tirer quelque chose. 98 %, ce n'est pas si mal. L'index en lui-même ne vaut pas grand-chose, il faut être honnête. La transparence salariale et la mise en œuvre de la directive, on en parlera au fil des dossiers. Encore une fois, j'attends un accord égalité femmes-hommes digne de ce nom pour la CPAM, avec des travaux et des indicateurs qui permettront au moins d'expliquer tout ça, de comprendre un peu mieux et d'aller vers une égalité de salaire à même ancienneté et à même travail.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Merci. Je ne l'ai pas redit en introduction, mais c'était la même chose l'année dernière. Certes, l'index est perfectible, va être changé, ne dit pas grand-chose, etc. Pour autant, on n'est plutôt pas mal, dans cet index-là. On est mieux que beaucoup d'organismes, ce qui veut dire aussi qu'il y a une attention forte et des éléments de vigilance qui sont maintenus au niveau de tous les éléments, tant la politique salariale que les recrutements, etc., pour aller dans le sens d'une égalité réelle, transcrite par les index de manière plus ou moins complète. C'est rappelé dans la note, mais les index sont obligatoirement publiés. Vous avez tout à fait accès aux éléments d'index d'autres organismes, y compris dans le privé. Clairement, il y a un écart très fort entre le secteur privé et les organismes de Sécurité sociale qui n'ont pas à rougir de leurs résultats. Au sein de cette population d'organismes de Sécurité sociale, nous n'avons pas à rougir de nos résultats et nous nous en satisfaisons tout à fait. Ça ne nous empêchera pas, Madame PERRIOT-LE FUR, de continuer à œuvrer vers toujours plus d'égalité.

Avez-vous d'autres questions ? Merci.

Point 12 : Suivi mensuel des pôles — INFORMATION

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de passer au point suivant qui concerne le suivi mensuel d'activité des pôles.

M. ARNAUD, Direction : On relève deux éléments significatifs sur la période. Le premier concerne les résultats de la PFS qui sont en très nette hausse. La dynamique est plutôt positive, on est systématiquement au-dessus des 90 % de taux de décroché. La prévision est d'arriver à l'objectif à la mi-juin. Si les choses se passent bien, en cumul annuel, on devrait atteindre les 90 %. À date, on est à plus de 87 %. On était partis de relativement bas. C'est plutôt à saluer, parce que vu les difficultés qu'on a pu connaître par le passé, la trajectoire est très nettement positive.

Le deuxième élément concerne la situation du pôle des risques professionnels et particulièrement les indemnités journalières accidents du travail. En début d'année, on a eu plusieurs alertes sur la situation du pôle qui était assez critique. J'ai eu l'occasion d'en parler avec les agents d'accueil, il y a une dégradation assez sensible à la fois de nos soldes, de nos délais et du traitement des situations d'urgence, ce qui a amené des flux importants, que ce soit à la PFS ou en accueil. Ce message a été entendu, au cours du mois de mars, on a mis en place un plan d'action important, avec plusieurs composantes.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On l'avait annoncé au dernier CSE.

M. ARNAUD, Direction : Une composante interne est le renfort de salariés qui maîtrisent les IJAT, avec une mobilisation y compris de managers qui ont aussi repris de la liquidation pour venir aider ce secteur-là dans lequel assez peu de monde maîtrise bien l'activité. Il y a une reprise des dossiers les plus anciens. On a profité de la neutralisation du délai CPG au courant du mois de mars pour traiter tous les plus vieux dossiers qu'on pouvait avoir, avec une progression très significative. On partait avec plus de 50 % des dossiers à plus de quatre semaines. Selon les résultats arrêtés à la fin de semaine dernière, on était à moins de 20 % des dossiers à plus de quatre semaines. Nous avons gagné 30 % sur nos dossiers et c'était arrêté à la semaine dernière. Il y a aussi de l'entraide, au niveau du réseau, une nouvelle plateforme d'entraide s'est montée sur les IJAT, parce que c'est un vrai besoin du réseau. Elle nous aide depuis cette semaine. Ils ont commencé lundi et travaillent en priorité sur les dossiers DIADEME qui sont vraiment les dossiers les plus anciens, les plus complexes. La semaine prochaine, ils travailleront sur le traitement des attestations de salaire. Ce plan d'action fonctionne bien. On a bon espoir qu'à partir de la fin de la semaine prochaine, on soit revenus dans le délai des quatre semaines, dans des délais de traitement plus maîtrisés.

Le dernier volet de ce plan est que trois nouvelles personnes qui sont en cours de formation vont sortir de formation et seront d'emblée formées sur la liquidation, ce qui va nous amener une bulle d'air. On a acté trois nouveaux recrutements en CDI au titre du plan de recrutement, afin de renforcer ce secteur qui, contrairement à d'autres secteurs, ne peut pas avoir beaucoup d'entraide externe, parce que peu de personnes maîtrisent réellement la législation IJAT qui est sans doute l'une des plus complexes en termes d'IJ, en raison des primes, des HS, etc.

C'étaient les deux principaux points.

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

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Depuis que la DRSM est chez nous, le taux de décroché tient-il compte de leurs activités ? Leurs activités sont-elles toujours comptabilisées à part ? Dans ce cas, aura-t-on aussi un suivi ? Ça impactera aussi nos indicateurs à un moment ou à un autre. Comment cela va-t-il s'intégrer dans tout ça ?

M. ARNAUD, Direction : La DRSM avait une plateforme régionale dédiée aux questions posées dans le cadre du service médical qui est restée une plateforme centralisée. Elle était gérée par la DRSM et a été rattachée à la Direction médicale de Paris, pour le compte de la région. C'est une activité qui est restée régionale, parce que la plateforme était déjà constituée, etc. On en a parlé quand on a présenté les dispositifs d'entraide régionaux, historiquement, il y avait un appui des différentes caisses de la région qui mobilisaient ponctuellement des effectifs pour appuyer le taux de décroché de cette plateforme régionale. Ça s'est terminé en février. En février, on a les dernières contributions des salariés du 94 sont terminés. Maintenant, ils sont complètement autonomes. Effectivement, c'est une nouvelle plateforme. Du coup, on a la plateforme employeurs à Evry, la plateforme service médical et la plateforme médico-administrative, MDA, pour les professionnels de santé à Paris. Il y en a deux à Paris et une à Evry.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Nous n'aurons donc jamais de chiffres sur le nombre d'appels qui arrivent potentiellement pour notre CPAM.

M. ARNAUD, Direction : Ils affichent un taux de décroché global, mais à ma connaissance, pour l'instant, nous n'avons pas eu la décomposition, avec ce qui relève de notre département. Je suppose que techniquement, c'est faisable.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Ils ne le faisaient pas forcément, avant.

M. ARNAUD, Direction : Côté DRSM, cette activité-là était complètement transparente pour nous. Aujourd'hui, il est vrai qu'il pourrait être intéressant de nous en préoccuper aussi, parce que c'est une partie de notre relation client qui est gérée de manière mutualisée. Il est vrai que ça pourrait faire l'objet d'échanges dans le cadre de comités de pilotage régionaux, pour savoir un peu quel est le comportement. Eux-mêmes sont d'ailleurs impactés par la situation des différentes directions médicales, des différents départements, puisqu'ils prennent les appels pour l'ensemble de la région.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : L'accueil fonctionne-t-il comme chez nous, avec l'inscription dans Medialog ? De la même façon, vous n'avez peut-être pas de vision sur tout ça.

M. ARNAUD, Direction : Ils utilisent Medialog, comme les autres caisses. J'imagine que, de temps en temps, on doit pouvoir transférer des Medialog à la plateforme, quand on a été saisis ou quand on fait de la réorientation.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Par rapport à l'accueil, ils sont sur un accueil à leur initiative. Ils convoquent ou ils invitent et là, par contre, on a de la visibilité. Ils n'ont pas d'accueil tout-venant.

Mme PERRIOT-LE FUR, CFDT : Ce n'est que sur rendez-vous.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est plus que sur rendez-vous, c'est sur convocation ou sur invitation. Par contre, nous avons les données de volume d'accueil qui sont très faibles, puisqu'elles sont à concurrence de nos ressources médicales. On ne va pas convoquer si derrière, on n'a pas de médecin pour recevoir la personne. En revanche, ce sont des données suivies en termes de volume, notamment sur les thématiques d'invitation. Les infirmières ne convoquent pas, elles invitent et ce qui est plus particulièrement piloté à l'échelon de la Direction médicale, c'est le taux d'invitations non honorées par les personnes. Ils convoquent, c'est-à-dire qu'ils disent « Ce sera à telle heure, tel jour. » Ce n'est pas : « Voulez-vous nous voir ? » Ensuite, c'est à l'assuré de signaler s'il a une difficulté, de demander une reprogrammation, mais sinon, il n'y a pas d'échange de type : « Quand seriez-vous disponible ? », etc.

Avez-vous d'autres questions ? Madame OUCHENE.

Mme OUCHENE, CGT-FO : Sur le processus GDB, n'y a-t-il pas un sujet ? Des collègues me disent qu'ils sont dépassés, qu'il y a énormément de dossiers. Je ne sais pas s'il y a un sujet ou non, s'il y a une saisonnalité pour les contrôles PUMA.

M. ARNAUD, Direction : On est dans la période des contrôles PUMA. Effectivement, ça se traduit par un afflux de dossiers. Le processus est un passage d'un automate au niveau national qui va traiter environ 80 % des dossiers de manière automatique. Les 20 % restants sont à traiter... On a des actions obligatoires à faire dans un délai contraint, puisqu'une fois qu'on les a faites, il y a un deuxième passage du robot qui renvoie des courriers, puis un troisième passage pour clôturer les droits quand les assurés n'ont pas répondu au bout de ces deux relances. C'est saisonnier et assez habituel, avec cet afflux de dossiers, mais les équipes sont prévenues, organisées chaque année. On est très en maîtrise du sujet et l'automatisation a bien diminué la charge. En tout cas, je n'ai aucune remontée, aucune alerte sur la GDB en ce moment. Ensuite, il peut arriver que, ponctuellement, dans un secteur, il y ait une surcharge. En tout cas, structurellement, on n'a pas de dégradation forte des délais ni des soldes sur la GDB.

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

Point 13 : Informations des Président et Secrétaire

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Je vous propose de passer aux informations du président et de la secrétaire. Pour le président, il y a pas mal de petites informations. Sébastien, tu veux peut-être commencer par APPIE.

M. ARNAUD, Direction : Je rappelle à votre bon souvenir un dossier CSE qu'on avait passé l'an dernier sur le déploiement d'une application qui s'appelait Suivi des interventions partenariales (SIP). Cette application vise à tracer et à organiser le suivi des interventions partenariales extérieures, donc tout ce qui est aller vers, susceptible de compléter les agents de la MISAS, les agents d'accueil, tous les agents mobilisés sur des interventions dans le cadre de la gestion des partenariats. Sous l'impulsion de la CNAM, cette application a changé de nom. Je voulais vous le signaler pour que, si vous en entendez parler, vous fassiez bien le lien avec SIP. Au niveau des fonctionnalités, c'est exactement identique. L'objectif est toujours d'entrer le nom de l'événement, les participants, puis de donner les résultats en termes de signalement MISAS, d'ouverture de droits, etc. Simplement, maintenant, elle s'appelle APPIE pour

« Application de la performance des partenariats et des interventions extérieures ». C'est une coquetterie de la Caisse nationale, puisque le projet qui avait été initialement proposé par l'Essonne et adopté par un certain nombre de caisses de la région était labellisé au plan national. La CNAM ne trouvait pas beau le nom SIP. Personnellement, ça ne me dérangeait pas, mais c'est devenu APPIE. Si vous entendez parler de APPIE, c'est la même chose que SIP.

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

Je fais simplement un petit point d'actualités RH par rapport au transfert des centres de santé. Par rapport aux propositions de reclassement sur le centre de Choisy, huit personnes ont accepté les postes et nous avons enregistré un refus. Si je ne m'abuse, les notifications sont sur le point où viennent d'être remises aux intéressés. La personne qui a refusé reste pour autant libre d'accepter la proposition qui sera ou a été formulée par la mairie. C'est simplement un refus de reclassement.

Sur Saint-Maur, la bascule est toujours prévue au 1^{er} avril. Les opérations RH qui passaient par des réunions d'information collectives et des points d'échanges individuels avec l'UGECAM se sont très bien passées. Les salariés sont en train de recevoir leur courrier de notification de transfert du contrat de travail cosigné par le directeur de l'UGECAM Île-de-France et celui de la CPAM. Je l'ai déjà dit tout à l'heure, nous avons un salarié de Choisy qui a choisi de rejoindre le centre de Saint-Maur avant le transfert. C'est une petite dérogation par rapport au reclassement qui n'avait vocation à se tenir qu'au moment de la bascule vers la mairie de Choisy. En l'espèce, comme cette personne souhaitait rejoindre le centre de Saint-Maur, pour qu'elle puisse être transférée à l'UGECAM au 1^{er} avril, comme ses collègues, le reclassement se fait de façon anticipée, avec potentiellement des modalités d'accompagnement et d'appui qui perdureront auprès de Choisy, en accord avec l'UGECAM.

Voilà sur les petites actualités RH sur ces deux centres. Les travaux avec la mairie de Choisy se poursuivent, avec des points mensuels et des échanges d'informations et de documents. Il n'y a rien de nouveau de ce côté-là, pour l'instant.

Avez-vous des questions ? Monsieur GIAMBIAGGI.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Il y a donc un reclassement à Saint-Maur, j'imagine sur le même métier.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Oui.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Où vont les cinq autres ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Cinq ?

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Il y a six reclassements.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Non, huit reclassements ont été acceptés et une proposition de reclassement a été refusée. Les autres vont sur différents postes. Il y en avait au niveau de la prévention, à la Direction médicale, on a des techniciens. Je n'ai plus la liste sous les yeux.

M. ARNAUD, Direction : Concernant la sage-femme, c'est en PMI.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : La sage-femme en PMI, l'infirmière à la Direction médicale, une personne CSAM à la Direction médicale, deux personnes sur la prévention.

M. ARNAUD, Direction : Non, une prévention et une MISAS.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Pardon, une prévention et une MISAS. Il y avait aussi un technicien.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : Créances ?

M. ARNAUD, Direction : Créances, non. C'est le poste qui a été refusé.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Le technicien créances, c'est le poste qui a été refusé.

Tout à l'heure, on a parlé du sujet de l'inspection du travail. Je ne reviendrai donc pas dessus et on vous enverra le courrier. Au sein de la CSSCT, nous avons partagé sur une autre inspection que nous avons eue le bonheur d'avoir le 23 février dans nos locaux, ici. L'inspection sur la sécurité sanitaire est venue inspecter notre restaurant d'entreprise. À cette occasion, elle a relevé un certain nombre de besoins de mise en conformité, mettant en demeure principalement le prestataire et, sur certains points, nous-mêmes, de se remettre en conformité. Globalement, nous avons un mois pour répondre à ces demandes de l'inspection, parce qu'elle est susceptible de revenir faire une visite dès ce délai d'un mois échu. Comme ça a été notifié le 26, elle est susceptible de venir faire sa visite à compter de maintenant. Les recommandations et les demandes de mise en conformité recouvraient pour certaines des questions qui pouvaient échoir à la CPAM. C'est très minoritaire, mais c'est par exemple le fait que le robinet puisse s'actionner sans avoir à le toucher pour éviter une contamination et on a effectué les travaux. C'est aussi la climatisation et le maintien au froid. Ce n'était pas exclusivement nous, mais vous avez vu apparaître sur les comptoirs de Marguereat des cloches permettant de faire en sorte que les plats frais positionnés sur les plaques rafraîchissantes soient maintenus à un niveau de température plus bas. En tout cas, c'était un moyen utile pour conserver ce niveau de température. Il y a aussi beaucoup de recommandations qui ont strictement trait à la formalisation et au respect de procédures par le prestataire Marguereat. Il y a la formalisation de procédures en matière de description de la façon dont ils réalisent la décongélation, tel ou tel élément. Il y a notamment le respect de procédures, par exemple sur des échantillonnages qui doivent être mis de côté pour qu'en cas d'épidémie, on puisse tester. C'était parfois manquant ou parfois en quantité insuffisante.

Ce sont des éléments sérieux que Marguereat a pris en considération. Hier, nous avons fait un point avec le prestataire pour avoir de la visibilité sur où il en était dans sa mise en conformité. Ils ont avancé sur beaucoup de choses. On espère bien entendu que ce sera satisfaisant. De notre côté, CPAM Infrastructures, nous avons absolument répondu aux deux ou trois recommandations qui nous concernaient. Le gros du morceau dépend du prestataire Marguereat et on espère qu'il se conformera à ces éléments, que le contrôle de vérification lèvera tout doute. Le risque, c'est la fermeture du restaurant d'entreprise, pour se dire les choses clairement.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : D'une manière ou d'une autre, aura-t-on plus de précisions par rapport à cette inspection dans telle ou telle instance ? Par exemple, pourra-t-on revenir dessus en CSSCT ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Oui, on peut, si vous voulez.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : S'il s'agit de la fermeture du restaurant d'entreprise, oui, on veut savoir.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : On vous le dira, oui. Il n'y a pas de souci, on pourra échanger à nouveau avec vous lors de la prochaine CSSCT. Ensuite, j'attire votre attention sur le fait que la plupart des éléments relèvent de la responsabilité de Marguerat, dans sa gestion du personnel, la formation de son personnel, etc. Nous, nous sommes vigilants. Nous allons nous attacher à ce qu'il nous donne les éléments de preuve que toutes ces remarques ont bien été prises en compte, mais nous ne sommes pas compétents pour évaluer leur caractère satisfaisant ou autre. Ce sera l'inspection sanitaire qui sera seule compétente sur ce point-là.

Vous savez qu'on a fait une écoute client parkings. On a adressé un questionnaire de satisfaction à l'ensemble des utilisateurs de parkings. On a eu le retour de cette écoute client. Je ne vais pas vous faire la totale, on pourra en reparler, mais simplement vous dire déjà que le niveau de satisfaction remonté... On a eu un très bon taux de participation, de 59 %. Vous savez que sur les sondages, ce n'est pas évident, 59 % de participation. On a un très bon taux de satisfaction, puisque 76,3 % des utilisateurs se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits des parkings, avec une gradation dans les parkings, puisque, bien entendu, au Cristolien, 100 % des utilisateurs disposant d'une place sont satisfaits. En revanche, nous avons des niveaux de satisfaction qui sont moins bons, mais ils sont aussi moins nombreux, d'où la moyenne, notamment sur le parking Esquirol, ça reste bon, puisqu'on est à 57,4 %, et sur Eiffel, on est à 36,2 %, donc un niveau de satisfaction moindre.

Au-delà du niveau de satisfaction, cette enquête visait aussi à recueillir les attentes, les besoins, les suggestions des utilisateurs. En quelques mots, je vous indique que, consécutivement à cette enquête, nous avons pu prendre des mesures immédiates. Ça ne veut pas dire que le reste ne suivra pas, mais parmi les mesures immédiates, au regard du faible taux de satisfaction et des disponibilités de places de parking, nous allons proposer aux 29 agents qui sont sur Eiffel et qui ont exprimé le souhait de rejoindre Esquirol de les basculer sur le parking Esquirol. C'est faisable et ce sera opérationnel tout de suite.

Un deuxième sujet est qu'il y avait des suggestions de critères et surtout, une forte demande de visibilité sur les poids relatifs des critères. La note de service détaillait les critères, mais ne disait pas combien ils pesaient, etc. Sur la prochaine campagne parking qui, pour pouvoir le prendre en compte, ne démarrera que début mai et non début avril, comme d'habitude, dans la note de service, vous verrez apparaître certains nouveaux critères et l'affichage de la pondération détaillée de chaque critère. Ça devrait répondre aux questionnements sur la transparence.

Par rapport à cette analyse et aux analyses de taux de fréquentation, nous souhaitons mettre en place, aussi rapidement que possible, une expérimentation qui viserait à permettre aux personnes qui sont sur les parkings extérieurs Eiffel et Esquirol d'avoir l'autorisation de se garer sur le parking du Cristolien certaines journées à très faible affluence, notamment les vendredis, les ponts et les vacances scolaires. Je vous en reparlerai, mais il s'agit d'une cinquantaine de personnes et l'idée est de pouvoir tester si c'est supportable. Notre point de vigilance est d'une part le fait que les gens respectent le cadre qui sera donné. On aura la possibilité de n'ouvrir le parking que ces jours-là, ce qui veut dire qu'il faudra qu'ils s'abstiennent de se garer les autres jours. Il sera interdit pour eux de se garer sur le Cristolien les autres jours. On sera très fermes là-dessus et toute personne qui dérogerait serait immédiatement exclue de l'expérimentation. D'autre part, il faut s'assurer que c'est soutenable, parce qu'on ne souhaite pas que se retrouvent ensuite en difficulté des personnes qui auraient des critères de priorisation importants, notamment d'ordre médical, qui pourraient arriver un peu plus tard le matin et ne pas trouver de place à proximité.

On va tenter, on va lancer les choses. On estime que c'est tenable, mais on dosera aussi en fonction de ce qu'on constate et de ce qu'on peut faire si on peut aller un peu plus loin. C'est une belle opération d'écoute client. Bien sûr, on va communiquer sur les résultats de l'écoute client auprès de l'ensemble de ceux qui ont participé. On communiquera sur ces mesures ensuite.

Je vous communique une dernière information. Tout à l'heure, on parlait de plateformes mutualisées au niveau régional sur le téléphone. Vous vous souvenez qu'on avait une phase de transition par rapport au projet de transformation de l'assurance maladie, notamment sur des fonctions régionales qui continuent à être prises en charge par les anciens salariés DRSM qui avaient rejoint la CPAM de Paris. Notamment, vous vous souvenez peut-être que, sur la partie gestion du personnel, nous avons un concours, sur les anciens salariés de la Direction médicale, des équipes de Paris. La décision prise a été de ne pas maintenir au-delà de cette période de transition, sur ce champ gestion du personnel, cette mutualisation post-transformation. Elle s'arrêtera au 31 mars. Les équipes de Paris seront réorientées vers de l'aide auprès du CNGP du Mans. C'est une décision nationale qui sort complètement de notre champ. Nous gardons quand même une possibilité de contacter ces personnes et ces experts si nous avons des questions sur l'antériorité. Vous savez qu'on n'a pas récupéré les bases d'antériorité. Il reste quand même un recours et des ressources pour nous si nous avons à récupérer des informations collectives ou individuelles sur de l'antériorité. Enfin, pour compléter, nous lançons le recrutement d'un gestionnaire sur le secteur GAP, afin de compenser cet appui que nous avions.

C'était le dernier point sur les informations président. Je voudrais simplement vous dire qu'on reviendra vers vous, à l'occasion de l'AP d'avril, sur le congé supplémentaire de naissance, afin de vous donner des éléments de précision. On s'était dit que s'il y en avait, on le ferait et ce sera donc le cas.

Monsieur GIAMBIAGGI, sur le congé supplémentaire de naissance ? Non. Y avait-il des informations secrétaire ? Non. Monsieur GIAMBIAGGI, vous aviez une question.

M. GIAMBIAGGI, CGT-FO : On attend toujours le plan de déplacement d'entreprise. Ça commence à devenir du gâchis. Ce n'est pas possible, en fait. Je ne vois plus l'intérêt. Vous avez encore jeté de l'argent par les fenêtres et les fenêtres étaient ouvertes, quand vous avez jeté l'argent. C'est dommage.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Vous allez l'avoir. On est aussi humains, on gère ce qu'on peut. On a un document quasiment finalisé à vous présenter, Monsieur GIAMBIAGGI. On n'a pas oublié, mais ça a pris plus de temps que prévu, vous avez raison.

Mme OUCHENE, CGT-FO : Une collègue m'a indiqué qu'apparemment, l'assurance qui couvre les personnels en mission avait changé. À un moment donné, sur l'ancienne interface Intranet, on l'avait et là, je n'ai pas réussi à le retrouver, mais il semblerait que ça ait changé. Avez-vous connaissance d'un changement de contrat ?

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : C'est *Questions pour un champion*.

Mme OUCHENE, CGT-FO : Je n'ai pas su répondre, moi non plus, mais je lui ai dit que je poserais la question.

Mme CASADO-BOLIVAR, Direction : Les assurances changent régulièrement, parce que ce sont des marchés. Il n'est pas du tout atypique que ce soit modifié. J'en ai vu d'autres. On vient

d'avoir des notifications de changement sur la partie flotte automobile, etc. Je n'ai pas en tête celui-ci, mais je vérifierai et je reviendrai vers vous.

Y a-t-il d'autres questions ? Je vous remercie. Je propose de lever cette AP. Il est 16 heures 55. Bonne soirée à tous.

La séance est levée à 16 heures 55.

