

PROCÈS-VERBAL DE LA RÉUNION DU COMITE SOCIAL ET ÉCONOMIQUE DU 27 FÉVRIER 2025

Le 27 février 2025 à 9h30 s'est réuni le Comité Social et Économique de la Caisse d'Allocations Familiales du Pas-de-Calais, rue Origan à Arras et en visioconférence via le logiciel TEAMS.

Étaient présents :

Monsieur Jean-Jacques PION, Directeur

Monsieur Nicolas ROUSSEAU, Directeur adjoint (arrivé à 10h20)

Madame Marie-France BARRAS, Directrice comptable et financière (arrivée à 10h40)

Monsieur Sébastien BRUNO, Secrétaire Général

Madame Élodie DESAUW, Responsable des ressources humaines

Membres délibératifs :

Madame Lucie COPPEY, élue CFDT

Monsieur Mathieu SPRIET, élu CFDT

Madame Chloé SION, élue suppléante CFDT

Monsieur Samuel TOMASI, élu CFTC

Madame Laëtitia GOUJARD-LEDUC, élue CFTC

Madame Sarah DUQUESNOY, élue CFTC

Monsieur Nicolas PRZYBYLSKI, élu CFTC

Madame Dorothee DOYEN, élue CFTC

Madame Korine BLONDEL, élue suppléante CFTC

Madame Celine LEU, élue suppléante CFTC

Madame Stéphanie MAUBERT, élue FO

Madame Sophie VEROVE, élue FO

Monsieur Sacha LACOSTE, élu FO

Madame Sabrina CAUDRON, élue suppléante FO

Madame Bénédicte CORDIER, élue CGT

Madame Julie GRILLON, élue CGT

Madame Gaëtane LENGLET, élue suppléante CGT

Assistaient également en qualité de suppléant du CSE :

Madame Marie DURIN (CFTC)

Madame Catherine TAVERNE (CFDT)

Monsieur Romain DELACRE (FO)

Assistaient également à la réunion en leur qualité de représentant syndical (R.S.) au CSE :

Madame Cindy DUBLEUMORTIER (CFTC)

Madame Odile VANDERBEKRE (CFDT)

Étaient excusés

Madame Cindy LEGRAND, élue CFTC

Madame Nathalie SAUVAGE, élue CFDT

Monsieur Jean-David ROGEZ, élu CFTC

Madame Peggy TURBANT, élue FO

Monsieur Gregory BAUDRY, élu CGT

Madame Ludivine CARON, RS CGT

Madame Cordier fait une déclaration liminaire avant le début du CSE pour évoquer le vote du CSE concernant la formation du CSE évoquée lors de la réunion du 23/01/2025 (voir annexe).

I- Approbation du procès-verbal de la réunion CSE du 23 janvier 2025 et de la réunion du CSE extraordinaire du 27 janvier 2025

Monsieur Tomasi indique qu'il a pris en compte les quelques remarques qui ont été émises.

Le procès-verbal de la réunion CSE du 23 janvier 2025 est approuvé à l'unanimité (17 votants).

Le procès-verbal de la réunion CSE extraordinaire du 27 janvier 2025 est approuvé à l'unanimité (17 votants).

II- Vie du comité social économique

• Nouveau vote sur la demande de formation et en cas de confirmation, vote pour donner mandat au secrétaire du CSE et engager des frais dans les démarches juridiques à venir

Monsieur Tomasi souhaite tout d'abord revenir sur la déclaration de la CGT. Lorsqu'il a parlé de 3 000 euros de frais de formation il s'agissait bien du montant de la formation+ des frais de déplacement et d'hébergement.

Madame Cordier répond qu'il est indiqué dans le PV, 2 500 euros, 3 000 euros et 3 500 euros.

Monsieur Tomasi répond que c'est globalement ce qu'il avait indiqué et que personne n'est parfait.

Concernant la discrimination évoquée par Madame Cordier, il pense que ce n'est pas cohérent car les 2 seuls élus formés l'année dernière sont des élus CGT.

Madame Cordier précise que c'est sur la formation de cette année qu'elle parle de discrimination.

Monsieur Tomasi assume avoir dit qu'il était possible de faire des efforts sur les tarifs puisque d'autres élus y parvenaient.

Il est agacé que madame Cordier mette toujours en cause le secrétaire alors que ce n'est pas lui seul qui prend les décisions. Il propose les choses au vote en rappelant le règlement intérieur.

Il entend que l'article 14.1 du RI n'est pas suffisamment détaillé et peut prêter à confusion. Il propose de revoir également ces règles autour des discussions sur le règlement intérieur qui doivent avoir lieu afin d'éviter des contentieux.

Monsieur Tomasi maintient que de déposer le 26 décembre une demande de formation qui doit avoir lieu moins d'un mois après alors que cela doit passer en réunion CSE est un peu mettre le couteau sous la gorge. Il n'apprécie pas la méthode.

Il indique que le vote qui a eu lieu en réunion CSE n'a pas été accepté par Madame Cordier, qu'elle a été consultée un avocat et a menacé d'aller en justice.

Monsieur Tomasi pense encore que la méthode n'est pas correcte car il est un agent de la Caisse, comme Madame Cordier, un collègue.

Monsieur Tomasi souligne que ce qui avait été dit, lors de ce vote, était que le délai de la formation était trop court et proposé de reporter cette formation qui ne semblait pas prioritaire par rapport à d'autres élus qui n'avaient jamais été formés.

Il précise que, malgré ça, Madame Cordier a quand même fait cette formation et envoyé le devis. C'est pour cette raison qu'il propose un nouveau vote pour cette demande puisqu'elle a été faite.

Il rappelle que les élus n'avaient pas dit non mais pas tout de suite.

Il souligne que si le vote confirme le refus de cette demande de formation, il faudra voter à nouveau pour lui donner mandat afin de pouvoir engager des frais dans les démarches juridiques à venir puisque c'est ce qui a été indiqué par l'avocat de Madame Cordier.

Madame Cordier répond que ce n'est pas son avocat mais l'avocat de l'Union locale puisque l'organisme de formation doit être payé. C'est donc l'UL qui engage son avocat dans l'affaire.

Monsieur Tomasi répond qu'organiser et faire une formation sans être sûre qu'elle serait financée est risqué et que recevoir ce genre de courrier par avocat de fait pas plaisir.

Madame Goujard ajoute qu'il est bien précisé sur ce courrier « avoir reçu pour instruction », c'est donc bien Madame Cordier qui a souhaité engager des poursuites.

Monsieur Tomasi rappelle que Madame Cordier a bien droit à cette formation mais que le vote a décidé qu'elle n'était pas prioritaire.

Cette formation a, malgré tout, été faite avec une facture envoyée et une menace de poursuites judiciaires si la somme n'était pas réglée. C'est pour cette raison qu'il propose un nouveau vote sur cette demande de formation.

Il rappelle que si le vote confirme le refus, il faudra passer à un 2^e vote.

Madame Cordier ne comprends pas pourquoi les élus doivent à nouveau voter alors qu'il y a déjà eu un refus.

Monsieur Tomasi répond que c'est parce que cette formation a été faite malgré le refus des élus. La décision du CSE n'a donc pas été suivie.

Monsieur Tomasi propose à nouveau un vote sur cette demande de formation qui a déjà eu lieu et pour laquelle les montants ont déjà été explicités à la précédente réunion.

Madame Cordier demande à avoir les éléments tarifaires des autres demandes de formation.

Monsieur Tomasi répond qu'elles ont déjà été accordées mais que cela ne pose pas un problème de donner les éléments.

Madame Cordier souhaiterait avoir ces éléments.

Monsieur Tomasi va lui transmettre et précise qu'il n'y a pas d'opacité.

Madame Cordier indique qu'elle s'est rendu compte que les élus ont voté sans aucun élément.

Monsieur Tomasi répond qu'il a donné les montants à chaque fois.

Madame Cordier répond que ce n'est pas inscrit dans le PV et qu'elle ne sait pas qui bénéficie de ces formations.

Monsieur Tomasi répond que c'est précisé et que Madame Cordier a voté pour.

Madame Cordier répond qu'elle a voté sans éléments.

Monsieur Tomasi répond que la situation était certainement tendue à cause du débat autour de la formation demandée par Madame Cordier et que les choses n'ont peut-être pas été faites parfaitement.

Il transmettra tous ces éléments aux élus.

Madame Cordier indique qu'elle en a besoin si elle veut vérifier que le règlement intérieur est appliqué correctement.

Madame Grillon ajoute que la décision doit se baser sur le budget. S'il est suffisant, la demande doit être accordée.

Monsieur Tomasi répond que ce n'est pas la seule règle.

Madame Verove souhaiterait rappeler que la bienséance aurait été de solliciter l'avis du CSE avant d'engager des frais dans une formation. Elle rappelle que les élus FO n'avaient pas voté contre mais juste pour un report.

Madame Cordier rappelle que sa demande a été formulée en décembre 2024 avec une présentation au CSE avant la date de la formation.

Lorsqu'elle est allée à cette formation, elle a donné les éléments du vote des élus et a demandé si elle devait participer ou non. Il a été décidé qu'elle participerait et verrait par la suite.

Monsieur Tomasi propose aux élus de voter sur cette demande de formation et son paiement.

Madame Goujard vote contre à cause de la méthode employée.

Madame Verove, Madame Maubert, Madame Caudron, Madame Doyen, Madame Leu et Monsieur Lacoste s'abstiennent.

Madame Duquesnoy, Monsieur Przybylski, Madame Blondel, Monsieur Tomasi, Monsieur Spriet, Madame Coppey, Madame Sion, Madame Cordier, Madame Grillon et Madame Lenglet votent pour.

La proposition est approuvée à la majorité (17 votants : 10 pour, 6 abstentions, 1 contre).

Monsieur Tomasi indique que cette formation sera donc payée mais réaffirme que la méthode ne lui convient pas.

• **Stella : mise en place des réservations pour mai à mai avec maintien du ménage+période Antibes (vote)**

Monsieur Tomasi indique que, normalement, la mise en place des demandes de réservation pour la période de mai à septembre a lieu un peu plus tôt dans l'année mais lors de la commission Stella de l'an passé il avait été envisagé de mettre fin au ménage actuel et de rechercher d'autres alternatives.

Des recherches ont donc été faites mais elles n'ont pas abouti pour le moment.

Il propose donc de maintenir pour l'instant les réservations de Stella sur les mêmes règles que l'année dernière c'est-à-dire 140 euros le week-end, 180 la semaine pour les locations allant du 2 mai au 4 juillet 2025 et du 29 août au 3 octobre 2025 et de 280 la semaine pour les locations allant du 4 juillet au 29 août 2025.

Monsieur Tomasi indique que tout est prêt et pourrait être envoyé dans la journée.

Il propose aux élus de voter.

La proposition est approuvée à l'unanimité (17 votants).

Madame Coppey indique qu'elle a entendu dire qu'il y aurait déjà eu des dégradations dans l'appartement et aimerait savoir si Monsieur Tomasi a prévu d'envoyer un message à l'ensemble des salariés et d'éventuellement prévoir un système de chèque de caution pour éviter ces désagréments.

Monsieur Tomasi répond qu'il y a déjà un chèque de caution. Il précise qu'il n'y a pas vraiment de dégradations mais simplement des traces sur les nouvelles peintures. Il est prévu, dès qu'il sera libre en semaine, d'y retourner pour remettre un petit coup de peinture.

Madame Coppey rappelle qu'il était prévu de questionner les agents par rapport au ménage.

Monsieur Tomasi indique, qu'en effet, cela n'a pas encore été fait. Il ajoute que si quelqu'un veut travailler avec lui sur la création du forms, il est preneur.

Monsieur Spriet n'avait pas saisi que le vote concernait le lancement des réservations avec le ménage maintenu. Il est toujours d'avis, ainsi que les élus CFDT, de ne pas le conserver, de trouver une autre solution ou de remettre en place la fiche d'état des lieux.

Monsieur Tomasi répond qu'il ne dit pas qu'il sera toujours conservé mais qu'il fallait pouvoir lancer la prochaine période de réservation.

Il ajoute que d'autres solutions sont toujours recherchées comme une conciergerie trouvée par Madame Maubert ou une nouvelle société de ménage qu'il doit contacter.

Monsieur Tomasi indique qu'il a un impératif médical et devra s'absenter moins d'une heure à 11h40 mais que Monsieur Spriet, secrétaire adjoint, prendra le relais si besoin.

III- Consultation du Comité Social Économique

• DUERP : mise à jour (point inscrit par les élus du CSE)

Monsieur rappelle que, normalement les points en consultations sont émis par la direction vers le CSE. Nous sommes là plutôt dans un questionnement des élus.

Monsieur Bruno ajoute que le droit prévoit que les consultations sont à l'initiative de l'employeur.

Monsieur Tomasi indique que ce sont les élus CFTC qui ont demandés ce point mais que ça n'attendait pas forcément une consultation.

Madame Vanderbeke indique que le sujet a été évoqué à la réunion du CSE de novembre et que la direction devait consulter le cabinet Veritas avant la fin 2024 et engager quelque chose au 1^{er} trimestre 2025.

Monsieur Bruno répond que c'est fait puisque le 24 février la direction a eu un 1^{er} échange avec le bureau Veritas. Il explique que le marché national oblige à prendre un certain nombre d'options.

Ce 1er échange concernait les tarifs de la prestation et ils attendent un retour de la part de Veritas sur le champ de la prestation et l'accord tarifaire. Cela ne devrait pas tarder. Il y aura, logiquement, aussi, un 1^{er} élément de calendrier pour pouvoir débiter les travaux. Une fois ces éléments fournis, ils seront communiqués à la CSSCT et au CSE et les travaux de remise en état du DUERP débiteront.

Madame Vanderbeke demande si c'est une obligation de reprendre le même prestataire.

Monsieur Bruno répond que c'est le prestataire retenu dans le marché national. C'est la même difficulté que pour les photocopieurs et imprimantes avec le marché Canon que Monsieur Bruno évoquera prochainement. Nous sommes sur des marchés nationaux et la caisse n'est pas autorisée à aller acheter ailleurs. D'un côté cela allège la procédure puisque la caisse n'a pas à passer un marché sur ce type d'achat mais d'un autre côté cela contraint fortement par exemple pour le DUERP car le prestataire n'est pas forcément pressé, la prestation est contrainte et prédéfinie et au niveau du calendrier, ce n'est pas la direction qui peut imposer les dates.

Madame Vanderbeke demande s'il s'agit d'un marché qui est renouvelé tous les ans.

Monsieur Bruno répond c'est tous les 3 ou 4 ans en fonction de la nature des biens achetés, pour le DUERP c'est 3 ans, pour les copieurs c'est 4 ans. Cela peut être long quand ça ne fonctionne pas très bien.

Monsieur Tomasi souhaite préciser que c'est la CFTC qui a demandé ce point à l'ordre du jour, même s'il pense qu'il intéresse d'autres organisations syndicales également, pour, à la fois, reprendre ce sujet qui avait été un peu mis de côté mais aussi pour rebondir sur les derniers événements qui ont pu se passer notamment au service ARIPA. Il pense qu'il y a une nécessité d'intégrer les risques psycho-sociaux dans les risques en général car ils ne concernent pas qu'un service. Il rappelle que ces problèmes au service ARIPA n'ont pas été détectés, c'est le médecin du travail qui est revenu vers nous alors qu'il pourrait y avoir des moyens mis en place pour veiller à maintenir de bonnes conditions de travail. Ce risque est connu mais il n'y a pas les actions en place pour l'éviter.

C'était donc dans ce cadre-là qu'il souhaitait, ainsi que d'autres élus et la CSSCT, évoquer le sujet. Il pense nécessaire d'acter que la prise en charge de ces risques psycho-sociaux qui a été faite par Veritas avec uniquement un questionnaire à destination des salariés n'est pas suffisante et qu'il fallait vraiment réfléchir ensemble à ce qui pourrait être fait pour éviter que cela se reproduise.

Il indique qu'il n'a pas demandé ce point en consultation mais estime qu'elle serait nécessaire. Madame Goujard est d'accord.

Monsieur Bruno répond que la position de l'employeur est tout à fait en accord avec les nécessités d'avoir un document qui soit le plus fidèle possible avec la nature des risques présent dans l'entreprise.

Il ajoute qu'il est intéressant de se dire que la démarche collaborative qui a été entreprise sur l'élaboration d'une évaluation des risques semble être aussi la bonne méthode car c'est à partir de ça que nous pouvons capitaliser et mettre en évidence le réel du terrain.

Il ajoute que les choses bougent quand même puisque l'état du DUERP tel qu'il était écrit jusqu'à maintenant n'est pas que du fait de l'employeur mais aussi le fruit d'un certain nombre d'entretiens et d'échanges alors que ce risque n'avait pas été identifié.

Monsieur Bruno indique que c'est une évolution et qu'il faut, en effet, maintenant, le prévoir.

Madame Cordier indique que, dans le cadre de l'enquête du RPS qui s'appelle maintenant ROR (risques organisationnelle et relationnelles), les élus CGT avaient soulevé le fait qu'en 2024 il n'y avait pas eu de mise en place des préconisations de Veritas. Ils souhaitaient que ces préconisations soient élargies à l'ensemble des services car ils en ont identifié plusieurs. Ils aimeraient que ce travail soit fait dès aujourd'hui et assez rapidement car ils sentent l'urgence.

Monsieur Bruno répond que ce sera le cas. Cependant, la direction ne partage pas ce sentiment d'urgence car on peut travailler sur une notion de risque en prévention et en évaluant les situations mais ce n'est pas pour autant que ce risque est matérialisé. Il faut avoir à l'esprit, dans ce travail de prévention, que nous manipulons des sujets qui sont

suffisamment difficiles pour ne pas troubler le collectif de travail avec des attitudes ou des communications qui peuvent, parfois, le troubler.

Madame Cordier pense que les professionnels savent faire.

Monsieur Bruno répond que c'est pour cela que la direction a fait appel à un professionnel qui les guidera sur le terrain de l'actualisation de la réglementation et sur la méthodologie d'évaluation et de prévention.

Il ajoute que, maintenant que ce cap de la contractualisation est passé, il espère pouvoir revenir vers les élus dès le mois de mars avec un calendrier solide de travail.

Madame Cordier indique que nous sommes dans une obligation légale.

Madame Grillon ajoute que le DUERP doit être mis à jour annuellement.

Monsieur Pion répond que ce sera le cas en 2025 avec une intensification sur les ROR. L'idée est d'avoir de mesures en termes de prévention et de détection.

IV- Information du Comité Social Économique, dont certaines relèvent de la sécurité, santé et des conditions de travail

• Situation des services

Monsieur Pion communique les chiffres suivants :

Service PF :

- Stock national : 4,10 jours au 26/02/2025 (4,21 jours au 22/01/2025)
- Stock CAF 62 : 4,84 jours au 26/02/2025 (3,89 jours au 22/01/2025)

Taux d'appels téléphoniques : 76,96 % (flux et SVI) et 72,56% (flux allocataires choix 1 « je suis allocataire) au 26/02/2025 contre 73,71% (flux SVI) et 67,63% (flux allocataires) au 22/01/2025 (objectif COG minimum : 85%)

Monsieur Pion rappelle l'objectif de 85 % demandé par la Caisse Nationale n'est atteint par aucune Caisse. En revanche, on remarque pour toutes les PFS, une vraie évolution sur les 2 premiers mois de l'année.

Il souhaite remercier et féliciter les agents à la manœuvre.

Délai de démarche : 9,5 jours contre 9,8 jours au 22/01/2025 (objectif COG minimum : 17 jours)

UTI : à jour

Service Social :

AFI : 4 jours (3 jours le 22/01/2025)

AFC : 8 jours (7 jours le 22/01/2025)

Direction Comptable et Financière (DCF) :

- **Affaires juridiques** : 13,5 jours (14,4 jours au 22/01/2025)
- **ASFR** : 24,3 jours (27,8 jours au 22/01/2025)
- **Recouvrement** : 6,6 jours (7 jours au 22/01/2025)
- **Comptabilité** : à jour (inchangé) : entraide CBU Caf 01, 38, 59 74, 76 et 80

● **Mouvements de personnel**

☐ Embauches réalisées

EN CDD (28) :

- 9 téléconseillers (Niv 3) Calais – recrutement externe
- 7 téléconseillers (Niv 3) Arras – recrutement interne
- 1 Agent d'accueil physique St Omer (Niv 3) – recrutement externe
- 1 Agent d'accueil physique Boulogne (Niv 3) – recrutement externe
- 2 Agents d'accueil physique Calais (Niv 3) – Recrutement externe
- 1 Agent d'accueil physique Lens (Niv 3) – Recrutement externe
- 1 Agent d'accueil physique Bruay (Niv 3) – Recrutement externe
- 1 Agent d'accueil physique Béthune (Niv 3) – Recrutement externe
- 3 Agents d'accueil physique Arras (Niv3) – Recrutement externe
- 1 Travailleur social Lens (Niv 5B) – Recrutement externe
- 1 Agent administratif STAF Calais– recrutement externe

EN CDI (1) :

- 1 Conseiller thématique logement (Niv 6) – recrutement interne

☐ Recrutements en cours

EN CDD (44) :

- 10 Agents administratifs PF liquidation (Niv 3) Arras – recrutement externe
- 10 Téléconseillers PFS (Niv 3) Calais – Recrutement externe
- 10 Agents administratifs PF liquidation (Niv 3) Calais - Recrutement externe
- 1 Chargé d'accompagnement Territorial (Niv 5B) ADS carvin – Recrutement externe
- 1 Travailleur Social (Niv 5B) ADS Bruay – Recrutement externe
- 1 Travailleur Social (Niv 5B) ADS Béthune – Recrutement externe
- *11 Agents administratifs PF Paris (Niv 3) Arras – Recrutement interne*

EN CDI (4) :

- 1 Agent de maîtrise PF SNAP (Niv 4) – Recrutement interne
- 1 Chargé d'accompagnement territorial (Niv 5B) Etaples sur Mer – Recrutement externe
- 1 Travailleur social Boulogne sur Mer (Niv 5B) – Recrutement externe
- 1 Responsable d'unité PF (Niv 5B) – Recrutement interne/externe

☐ Recrutements à venir

CDD :

AVRIL

- 11 Agents administratifs PF Paris (Niv 3) Arras – Recrutement interne
- 1 Agent administratif UTI Arras (Niv 3)
- 1 Agent administratif UTI Calais (Niv 3)

JUIN

- 1 Agent administratif Appui métier Arras (Niv 3)
- 7 Téléconseillers PFS Calais (Niv 3)
- 10 Téléconseillers PFS Arras (Niv 3)
- 10 Agents administratifs PF liquidation (Niv 3) Arras
- 10 Agents administratifs PF liquidation (Niv 3) Calais

SEPTEMBRE

- 12 Agents administratifs PF renfort Paris (Niv 3) Arras
- 10 Téléconseillers PFS Calais (Niv 3)

OCTOBRE

- 10 Agents administratifs PF liquidation (Niv 3) Arras
- 10 Agents administratifs PF liquidation (Niv 3) Calais
- 1 Agent administratif UTI Arras (Niv 3)
- 1 Agent administratif UTI Calais (Niv 3)

NOVEMBRE

- 10 Agents administratifs PF liquidation (Niv 3) Arras

CDI :

JUIN

- 10 Téléconseillers PFS Arras/Calais (Niv 3)

Monsieur Spriet demande si le nombre conséquent de recrutement de CDD est dû à l'adossement au DRM.

Monsieur Pion répond que c'est, en effet, en partie pour cette raison. Il rappelle que la Caisse, comme toutes les autres Caisses, a eu une dotation nationale de CDD pour justement préparer l'événement en particulier car nous aurons une charge supplémentaire en termes de renseignements vis-à-vis de nos allocataires que ce soit au téléphone ou en accueil physique. C'est ce qui a été mis en avant par les 5 caisses tests depuis le mois d'octobre.

Monsieur Pion rappelle que nous sommes sur une vraie évolution puisque les allocataires vont pouvoir avoir un résultat qu'ils devront valider ou non.

Madame Desauw ajoute que, comme le plan de recrutement dans le secteur prestations familiales est fait à la liste, cela permet d'anticiper des besoins et de s'organiser notamment en ce qui concerne les formations.

Monsieur Pion indique que ces recrutements vont nous aider dans cette période. Il reste confiant sur cette vraie évolution technologique mais il y aura, au début, une part de questionnement des allocataires comme l'ont indiqué les 5 caisses qui ont déjà basculé.

Madame Coppey demande si les recrutements d'un agent de maîtrise SNAP et d'un responsable d'unité PF sont pour Arras ou Calais.

Madame Desauw répond que pour le responsable d'unité ce sera en fonction des candidats et pour l'agent de maîtrise SNAP c'est pour Arras étant donné que le groupe y est basé.

Monsieur Spriet demande si les CDD évoqués auront des contrats de 5 mois et demi.

Monsieur Bruno répond que oui car c'est vraiment pour faire face à un éventuel surcroît de travail.

Madame Cordier demande s'il n'y aura donc un surcroît d'activité que sur 2025.

Monsieur Pion répond que oui et surtout concentré sur les 6 premiers mois.

Monsieur Bruno ajoute que le ressenti par rapport à l'effet de cette réforme n'est pas encore mesuré. Mais ce qui est intéressant c'est le ressenti des collègues qui sont en train de se former qui semblent penser qu'il y aura une simplification.

Monsieur Rousseau, qui a rejoint la réunion, ajoute que le mois dernier le choix a été fait de former tout le monde sur une journée et il y aura des temps de pratique à partir de la semaine prochaine ciblés sur les agents de maîtrise suite au passage de la réforme.

Madame Blondel demande pourquoi cette formation n'a pas été faite en priorité aux agents de la PFS et de l'accueil car les allocataires ont déjà reçu des courriers ou des mails et appellent pour en savoir plus.

Monsieur Rousseau répond qu'il fallait aussi pouvoir garantir un maintien de l'activité.

Madame Blondel demande s'il n'était pas possible de les préparer avant.

Monsieur Rousseau répond qu'il n'était pas possible de faire une journée entière car la somme des 2 modules était trop grosse pour une journée unique.

De plus, les supports formateurs sont arrivés un peu avant la réunion de janvier et il a fallu s'organiser avec les congés.

Madame Blondel demande si les agents de la ligne du public peuvent contacter l'appui métiers s'ils ont besoin d'aide.

Monsieur Rousseau répond que oui et qu'il y a aussi des assistants superviseurs.

Madame Taverne indique que, dans les mouvements de personnel, elle ne voit pas de CDD à venir pour le service ARIPA.

Monsieur Pion répond que la demande est cours et que cela apparaîtra lors des prochains mouvements. Il confirme, comme il l'a dit aux agents du service, qu'il y aura un renforcement côté ARIPA.

Pour terminer Monsieur Pion revient sur la bascule au 1^{er} mars qui va engendrer, comme toutes évolutions technologiques, de belles réussites mais aussi des loupés, des dossiers qui bloquent etc. Il répète que ce que l'on va vivre dès la semaine prochaine va être une vraie évolution mais pas sans travail complémentaire et des communications aux allocataires.

Il ajoute que ce ne sera pas la catastrophe que nous avons tous connu au 1^{er} janvier 2021 car il y a un certain nombre d'assurances de la Caisse Nationale et une mobilisation du ministère. Cette évolution est d'ores et déjà très bien perçue par les allocataires qui la connaissent depuis le 1^{er} octobre.

Même si nous ne connaissons pas encore les effets, Monsieur Pion pense que nous devrions avoir moins d'indus, moins de sollicitations et moins de problématiques et nous pourrions mesurer ces effets sur le 2^e semestre 2025.

Madame Vanderbeke demande si une projection a été faite sur le futur des emplois.

Monsieur Pion répond que non car il est très compliqué de se projeter sans connaître les effets réels. Il faut laisser du temps à la mise en place et à l'observation.

Madame Cordier indique que le recours massif aux CDD des 3 dernières années a un impact direct sur les agents en CDI car il supporte le fait d'avoir des collègues qui ne sont pas opérationnels de la même façon qu'eux. Il y a donc un report de charge de travail sur les CDI et c'est ressenti et affirmé par ces agents et cela dégrade les conditions de travail.

Elle pense que ce n'est pas non plus un hasard si, aujourd'hui, on doit s'inquiéter des risques psycho-sociaux.

Madame Cordier ajoute que, chaque année, un nouveau travail génère l'embauche massive de CDD et elle pense qu'il n'y a plus de stabilité hormis pour le gros noyau de CDI qui s'épuise à gérer tout cela. Cela a un impact sur leurs conditions de travail.

Monsieur Pion répond que nous sommes forcément dans une situation exceptionnelle. Il y a 4 ans l'évolution de notre système d'information a été ratée car mal préparée et il a fallu gérer les conséquences de quelque chose qui n'était pas bien calibré. Ce qui est fait à l'heure actuelle est un renforcement jamais vu, même en 2021, pour toutes les Caisses.

Il précise que ce renfort est ponctuel surtout si les effets de la bascule sont positifs. En ce qui concerne les aspects liés à l'impact sur les CDI, c'est en effet la contrainte de ces renforts mais il y a des formations 2 fois par an pour les CDD. La perspective est qu'à la fin de l'année 2025, l'ensemble de ces CDD supplémentaires fournis par la caisse Nationale ne seront plus là. Et si la charge diminue bien comme prévu, la caisse aura moins besoin de CDD à l'avenir.

Madame grillon répond que Monsieur Pion affirme que c'est une situation exceptionnelle. Or, lorsqu'on regarde le dernier trimestre 2024, il y avait déjà une centaine de CDD. Il y a déjà de base, tout le temps, une centaine de CDD.

Monsieur Pion répond que là il va y en avoir encore plus et que notre situation le nécessite. Il préfère une situation où nous sommes à 4 jours de stock plutôt qu'à 7 ou 8 et une PFS à presque 80 % de taux d'efficacité.

Madame Grillon répond qu'il faudrait plutôt embaucher des CDI.

Monsieur Pion répond que cette situation permet d'avancer vers la perspective de zéro CDD ou très peu.

Monsieur Bruno ajoute que dans une entreprise privée qui verrait son activité gonflée par un développement nouveau de ses missions voit sa masse salariale en CDI augmenter. Or, la Caisse ne le peut pas puisque les moyens CDI qui sont les nôtres sont contractualisés avec l'État via les COG.

La seule possibilité est d'être au maximum de l'occupation de cette possibilité. Aujourd'hui la trajectoire de la Caf du Pas-De-Calais pour l'année 2025 c'est un peu plus de 811 ETPMA et la trajectoire prévisionnelle c'est à 2 ETP au-dessus de cette cible pour terminer l'année juste à la limite.

Monsieur Bruno ajoute que de ce fait, lorsque nous avons des activités qui évoluent, la seule possibilité de faire évoluer ce delta est le recours aux CDD.

● **Situation des emplois : 4^e trimestre 2024**

Voir document en annexe

● **Nouvelles modalités de supervision pour l'année 2025**

Monsieur Rousseau présente les nouvelles modalités de supervision qui se mettent en place cette année.

Le support qui a été fourni est national et synthétise sur un recto/verso les modifications.

Il explique que ces modifications ont eu lieu pour, comme l'indique le titre, redonner du sens et de l'entrain. En effet, l'ancien outil devenait très archaïque et aboutissait à ce que les caisses cherchent à avoir un résultat quantitatif plus que d'en tirer profit individuellement pour les agents. Il y avait donc peu de bienfait à tirer de l'ancienne procédure alors que le but est quand même de pouvoir confronter des pratiques sur des dossiers concrets avec ce qui devrait être fait.

Monsieur Rousseau explique qu'il y a donc eu un constat général de la part des Caisses et partagé par la caisse Nationale qui a cherché à faire évoluer la supervision.

Il ajoute que ce qui change de façon fondamentale c'est qu'il n'y aura plus tout cet aspect quantitatif en termes de non-conformité. Dorénavant ce sera plutôt un accompagnement à la progression qui va se faire, à la fois, avec une supervision en tête à tête en suivant un questionnaire qui ne sera pas quantifié en termes d'erreur et une 2^e partie faite par le supervisé seul avec

un questionnaire. Il y aura ensuite un débrief avec le manager ou l'agent de maîtrise.

Monsieur Rousseau indique qu'il y a un vrai changement dans la manière de faire les choses puisqu'il y a toujours un aspect quantitatif à atteindre mais plus en termes de supervisions mais de campagnes.

Il explique que le démarrage a eu lieu en janvier au niveau national mais que la direction a souhaité attendre un peu car il y avait d'autres sujets.

Le démarrage est donc prévu courant mars. Le principe attendu est qu'il y ait 15 % du personnel qui soit supervisé à travers 3 campagnes.

Ces 15 % sont déterminés pour une partie par une requête qui permet d'identifier des agents au travers d'éléments comme le taux de rejet et 30 % qui sont à la main des managers comme des reprises après absence longue.

Il précise que pour les 70 % qui sont topés par rapport au taux de rejet, la main est laissée à la Caisse pour ajuster ce taux car, pour un agent, il faut faire 3 campagnes dans l'année. Pour chacune de ces campagnes, c'est 25 dossiers qui devront être traités par l'agent et ensuite supervisés.

Dans cette supervision, il y aura au moins 10 dossiers sur les 25 qui seront en accompagnement avec les agents de maîtrise.

Le fait de faire 3 campagnes dans l'année permettra de voir s'il y a des évolutions.

Madame Duquesnoy indique qu'une seule personne choisie sera supervisée 3 fois dans l'année.

Monsieur Rousseau répond que c'est ça mais que s'il arrive à l'agent d'être en arrêt la supervision est reprise plus tard et les résultats ne sont pas perdus.

Il ajoute que les bilans ne seront pas des éléments scorés sur les non-conformités individuelles mais s'intégreront dans l'analyse qu'aura la manager sur le niveau de montée en compétences et d'autonomie de l'agent.

Madame Duquesnoy demande si cela pourra être un moyen pour vérifier si un agent a atteint les compétences pour rejoindre un niveau supérieur.

Monsieur Rousseau répond que oui.

Il indique ensuite qu'il y a une petite nouveauté sur les dossiers qui vont être supervisés car ils seront choisis par requête afin d'avoir un panel

représentatif. Cela va certainement générer certaines contraintes d'organisation.

Madame Coppey demande si les superviseurs est bien l'agent de maîtrise ou s'il s'agit du manager.

Monsieur Rousseau répond que c'est l'agent de maîtrise car ce sont des points techniques. Il y a ensuite un point qui est fait avec le manager pour faire le bilan des campagnes.

Madame Coppey demande si cela va concerner tous les services.

Monsieur Rousseau répond que ces nouvelles modalités de supervision vont se déployer selon un certain calendrier et un grand nombre de métiers va être concerné.

Il ajoute qu'il y a déjà des bons retours des Caisses qui ont expérimentées cette supervision.

Madame Grillon demande quels vont être les critères de choix des agents supervisés.

Monsieur Rousseau répond que ce sera selon le taux de rejet, le taux d'instance ou toutes autres données qualitatives répertoriées dans VCA.

Madame Grillon répond que ce sont les choix de la Caisse Nationale. Elle demande quels seront les critères locaux.

Monsieur Rousseau répond que localement cela pourra concerner des agents en retour d'absence ou des jeunes GCA.

Madame Cordier demande si ces critères ont déjà été définis.

Monsieur Rousseau répond que non car la requête n'est pas encore faite et que la campagne sera d'abord analysée car il faut en faire 3 dans l'année.

Il ajoute que la question s'est posée aussi pour les agents qui sont en CDD de l'intérêt de leur faire ou non des supervisions. Il a été décidé que pour les contrats de 5 mois et demi il n'y en aura pas.

Monsieur Tomasi indique que cela pourra éventuellement servir à une décision sur une possible embauche.

Monsieur Rousseau répond que c'est possible.

Monsieur Tomasi demande confirmation que ces 15 % d'agents ne seront pas toujours les mêmes.

Monsieur Rousseau répond qu'en effet ce ne sera pas toujours les mêmes agents même si certains auront tout intérêt à la refaire. Mais cela n'a pas vocation à cibler certains GCA.

Monsieur Rousseau indique que cela concernera tous les services aux PF mais qu'il y aura une difficulté pour le SNAP et le SRAP car les dossiers qu'ils

traitent pour d'autres caisses n'apparaîtrons pas dans la requête locale. Il souhaiterait qu'ils puissent tout de même être intégrés au dispositif.

Monsieur Tomasi demande si cela ne va concerner que les PF.

Monsieur Rousseau répond en indiquant les périodes de déploiement du calendrier. En janvier, il s'agissait des PF tout d'abord. A partir du mois de mars, il y aura le référencement des personnes bénéficiaires et des tiers dans laquelle il y aura le service Vérification avant paiement et les RAC et le datamining qui sont en cours de réflexion.

Monsieur Rousseau indique que l'on voit donc bien que cela a vocation à s'élargir puisqu'il y aura ensuite le recouvrement des créances et l'action sociale via MAIA.

A partir de juin, ce sera le déploiement pour tout ce qui concerne la relation de service, l'ARIPA et le traitement des rapports de contrôle.

Enfin, au dernier trimestre, cela concernera la lutte contre la fraude, les contrôles sur place en matière d'action sociale, la vérification en avant paiement de l'action sociale et le service RH.

Madame Duquesnoy demande si la cellule parisienne est concernée également.

Monsieur Rousseau répond qu'ils le seront pour la Caf de Paris mais avec la même logique.

Madame Cordier demande si les agents ont connaissance de ces critères afin qu'ils puissent se situer.

Monsieur Rousseau répond qu'ils les connaissent déjà via VCA.

Madame Cordier demande s'ils ont connaissance des moyennes attendues par la caisse Nationale en termes de rejets ou d'instances.

Monsieur Rousseau répond qu'il n'y a pas de normes attendues au niveau national mais il peut y avoir des moyennes et ce qui va ressortir ce sont les agents qui auront les plus forts taux.

Monsieur Pion ajoute qu'il s'agit de comparer nos chiffres par rapport aux autres Caisses et que cela pourrait amener à donner des indicateurs.

Monsieur Rousseau ajoute que ce n'est pas l'objectif premier de la CNAF.

Madame Cordier répond que le sens de sa question est plutôt qu'une supervision peut, soit, être vécue comme un accompagnement, soit pour une sanction. Elle est même plus souvent vécue comme une sanction.

Monsieur Pion répond que ça ne doit pas être le cas car il s'agit simplement de voir à quel niveau de qualité est le travail d'un agent mais pas à le

comparer à d'autres. L'idée étant bien de mettre en avant ce qui se passe en réalité individuellement pour faire progresser.

Monsieur Tomasi indique qu'il s'agit plus d'un accompagnement dans la progression et moins une évaluation car celle-ci est déjà connue avec VCA.

Monsieur Rousseau indique que la supervision, telle qu'elle se faisait jusque-là, mettait juste en avant les erreurs de l'agent alors que là cela se fera dans le fil de la liquidation.

Monsieur Tomasi répond que cela limitera probablement l'aspect sanction ressenti.

Madame Cordier demande si les élus auront connaissance des choix qui seront faits localement.

Monsieur Rousseau répond qu'il pourra faire un bilan global.

Monsieur Spriet demande si le débrief sera fait entre l'agent et son agent de maîtrise ou avec le manager.

Monsieur Rousseau répond qu'il y aura un débrief à chaud avec l'agent de maîtrise en liquidation et ensuite un débrief à posteriori après la période en autonomie, toujours avec l'agent de maîtrise.

Monsieur Spriet répond que le manager n'intervient donc pas.

Monsieur Rousseau qu'il intervient pour assembler les résultats et en tirer un calendrier. Il souligne que la supervision reste un acte managérial mais que l'aspect technique est assuré par l'agent de maîtrise.

Madame Duquesnoy demande si un budget de formation est prévu si les managers s'aperçoivent qu'il y a vraiment un manquement sur un sujet.

Monsieur Rousseau répond que sur l'aspect collectif, l'espoir est que cela permette d'aller plus loin en termes de formations.

Madame Coppey demande s'il y a un temps de formation prévu pour l'agent de maîtrise.

Monsieur Rousseau répond que ces nouvelles modalités vont être présentées aux équipes maintenant que les élus du CSE ont été informés.

Madame Coppey demande s'il y aura une incidence sur le contrôle vérification.

Monsieur Rousseau répond que non, c'est vraiment indépendant.

Madame Coppey demande si, dans ce cas, un agent pourrait être supervisé mais aussi beaucoup vérifié sur ses dossiers.

Monsieur Rousseau répond que c'est possible mais que s'il liquide avec son agent de maîtrise, normalement il n'y a pas de rejets.

Madame Blondel indique que cela lui est arrivé.

Monsieur Bruno indique que, statistiquement, ce n'est pas le cas que nous rencontrerons le plus.

Madame Coppey demande si le côté « supervision seule » est identique à celui actuel avec un contrôle du dossier après liquidation par l'agent de maîtrise.

Monsieur Rousseau répond que c'est le technicien qui saura, d'après une liste de matricules et une liste de choses à faire, ce qu'il doit faire. Ensuite il débrieife avec son agent de maîtrise.

Monsieur Spriet indique que les agents de maîtrise ne vont plus avoir beaucoup de temps pour leurs autres tâches.

Monsieur Rousseau répond que les analyses des caisses qui ont expérimentés montrent que cela ne devrait pas demander plus de temps que la supervision qui était faite jusqu'à maintenant. Il restera vigilant et s'il faut adapter l'activité des agents de maîtrise ce sera fait.

• **Modalités de traitement des RAC et DATA pièces pour 2025**

A 11h40, Monsieur Tomasi doit quitter temporairement la réunion.

Monsieur Rousseau indique que la gestion interne et les objectifs de cette campagne évoluent.

L'objectif à atteindre pour les RAC est fixé au 30/09/2025 avec un montant financier de 8 191 929 euros.

Il indique qu'il y a un total de 14 500 contrôles qui ont été lancés pour l'ensemble de la Caisse. La Caisse n'a pas l'obligation de tout expédier mais tout ce qui l'a été doit être traité. Ce qui demande un pilotage très fin.

Monsieur Rousseau explique que les nouveaux outils qui s'affinent d'année en année permettent, maintenant, d'envoyer certains contrôles avant les autres en les priorisant en fonction de l'impact financier prévisible moyen. En effet, ce qui est constaté, dès qu'un contrôle est lancé, au fur et à mesure des mois qui passent, l'impact financier va diminuer. La logique qui en découle est qu'il faut traiter plus vite et plus tôt.

Monsieur Rousseau explique que, de ce fait, notre gestion interne évolue cette année. Avant, nous fonctionnions avec une équipe MDR qui avait la charge de traiter les RAC annuels, les DATA et la fraude.

Or, compte tenu des volumes, il était impossible qu'ils y arrivent seuls, sans aide des UT. Il y avait donc, depuis quelques années, une aide de ce qu'on appelle la BRAC (brigade renfort RAC), qui intervenait tous les ours, à temps plein et qui été augmentée régulièrement, surtout en fin d'année pour être sûr d'atteindre les objectifs des RAC et des DATA.

Monsieur Rousseau souligne qu'avec les évolutions récentes d'impact et de perte d'impact, si nous avions recommencé ce recours cette année, il aurait fallu une BRAC encore plus importante.

Monsieur Rousseau précise que le fait d'en faire davantage en nombre global pour la Caisse n'est pas lié du tout au fait de les répartir dans les UT puisqu'il était déjà obligatoire d'en faire plus.

Cette année, la direction a donc pris l'option d'intégrer quasiment complètement les RAC annuels dans les UT.

C'est intégrer dans l'activité des UT, les secteurs ont une corbeille de RAC qu'ils pilotent comme les autres corbeilles, c'est à la main des managers avec un prorata pour chaque secteur qu'ils gèrent à la semaine.

De plus, les RAC ont été répartis en fonction de leurs difficultés et de leurs longueurs de traitement. Les RAC les plus complexes ont été laissés à la MDR, environ 5 % des 14 500. Et ils auront aussi à gérer ceux pour lesquels il y a suspicion de fraude. L'estimation qui a été faite est que la MDR aura à gérer 10 à 15 % de l'ensemble des RAC.

0 titre de comparaison, l'an dernier, de janvier à avril, la MDR traitait 50 % des RAC annuels.

Concernant les 2 cibles qui relève des UT il s'agit des cibles 47 pour le RSA et 54 pour la Prime d'activité. Pour le RSA, il y en a 3 800 et ils sont confiés aux agents qui avaient déjà l'habitude de traiter des RAC, des anciens membres de la BRAC. Ils ont eu une remise à niveau.

Les 9 900 restant seront traités par les autres GCA qui ont eu une formation d'une journée en janvier là-dessus.

Monsieur Rousseau indique que les GCA traitent déjà des RAC trimestrielles même si ce n'est pas tout à fait la même chose.

Sur le pilotage et le suivi de la campagne, ce qui est attendu des UT, c'est un nombre de RAC à traiter à la semaine. Les managers voient en fonction des agents présents pour en traiter le nombre nécessaire.

Monsieur Rousseau profite de cette présentation pour répondre aux questions des élus (voir point situation des services).

Concernant les résultats, au 14 février, nous sommes à 25,5 % de taux d'atteinte pour les RAC annuels. Un quart de l'objectif a donc été fait ce qui est mieux que l'an dernier.

Concernant les DATA, puisque les RAC annuels sont répartis dans les UT, les agents de la MDR sont déjà à 15,5 % de taux d'atteinte.

Monsieur Rousseau souligne que c'est le chiffre qu'ils avaient atteint fin avril l'an dernier.

Il rappelle que de toute façon il aurait fallu qu'on en fasse davantage mais cette organisation doit permettre à la fois de soulager la MDR d'une partie des RAC annuels, de leur permettre de traiter plus régulièrement les DATA, de pouvoir continuer à traiter la fraude dans de bonnes conditions et même se permettre, afin d'avoir un peu plus de diversité dans leur activité, de traiter des enquêtes où il n'y a pas de suspicion de fraude.

Concernant la question des élus sur l'impact sur le délai de traitement des autres prestations, Monsieur Rousseau rappelle qu'à ce matin, nous sommes à 4,92 alors que l'année dernière nous étions à 5,89, que nous sommes à la période où les stocks augmentent chaque année avec le renouvellement des droits, qu'il y a eu des journées de formation pour le DRM, pour les RAC et les congés.

De plus, Monsieur Rousseau rappelle que les RAC et les DAT sont une partie de la charge qui, dans un certain nombre de Caf, ne rentrent pas en corbeilles PF. La charge est donc bien là mais ne se voit pas dans les indicateurs.

Il ajoute qu'il n'y a donc rien de surprenant à ce que le stock augmente mais la direction reste vigilante à repérer le moment où il faudrait un peu ralentir sur les RAC et les DATA pour, par exemple, maintenir le traitement de nos minima-sociaux.

Madame Lenglet indique qu'à l'heure actuelle, il y a des consignes différentes chaque jour et qu'il peut y avoir des petits retards sur certains domaines comme les retours de RID ou les subrogations.

Monsieur Rousseau est d'accord sur le fait que la situation s'est dégradée par rapport au mois dernier et consent qu'il faut jongler avec tout ceci.

Madame Lenglet répond que parfois le matin un agent est censé faire des RAC et qu'on lui demande d'un coup de faire des P9, il ne sait jamais ce qu'il a à faire à l'avance.

Monsieur Rousseau répond qu'en effet c'est ça que la direction souhaite fluidifier car il ne souhaite pas qu'un agent change de consignes sans arrêt et soit déstabilisé.

Madame Lenglet demande si c'est volontaire qu'un étage fonctionne différemment d'un autre.

Monsieur Rousseau répond que les managers sont laissés libres dans l'organisation.

Madame Coppey demande jusqu'à quelle date est prévue cette nouvelle organisation.

Monsieur Rousseau répond que, normalement, elle est partie pour l'ensemble de la campagne et que s'il faut la modifier, elle le sera.

Madame Coppey demande à Monsieur Rousseau s'il a recueilli le ressenti des agents.

Monsieur Rousseau répond qu'il l'a eu via les managers, qu'il est passé dans les groupes pendant la 1ère semaine des vacances et que ça avait l'air d'aller. Évidemment, au démarrage, pour des agents qui n'en avait pas fait depuis longtemps, il a pu y avoir un peu de stress. Cependant, le traitement des RAC est tout à fait dans le domaine des compétences des GCA.

Monsieur Rousseau souligne qu'aucun agent rencontré dans les UT n'a dit qu'il n'y arrivait pas.

Madame Cordier indique qu'elle n'a pas recueilli les mêmes ressentis.

Monsieur Rousseau répond que ces agents doivent s'exprimer dans ce cas.

Madame Cordier répond que la difficulté qui lui a été remonté c'est la perte de sens car il n'y a pas un service qui fonctionne de la même façon.

Monsieur Rousseau répond que le but n'est pas que les agents ne comprennent pas mais de ne pas avoir une organisation trop rigide. Cela permet un dialogue entre les agents et leur manager selon la manière dont ils souhaitent fonctionner avec leur objectif chiffré à la semaine.

Madame Cordier indique que, selon les agents, il n'y a pas eu d'informations suffisantes pour comprendre cette nouvelle méthode de travail et cela produit du stress. De plus, les agents sont très inquiets du retard que pourrait prendre le traitement des P9.

Monsieur Rousseau répond qu'en effet c'est une vigilance à avoir.

Madame Lenglet indique que les agents ressentent l'urgence dans le traitement des RAC, de devoir en fait autant par jours.

Monsieur Rousseau répond que l'utilisation de la BRAC aurait demandée 16-20 GCA chaque jour à temps plein et le report de charge aurait eu lieu aussi.

Il faut vraiment gérer les RAC différemment pour à la fois faire contribuer tout le monde et atteindre ces nouveaux objectifs qui sont fixés à la Caisse. Madame Blondel indique qu'elle-même travaille 2 jours par semaine sur les RAC et apprécie que Monsieur Rousseau ne souhaite pas que ce soit toute la semaine. Elle souligne cependant que certains aiment beaucoup traiter des RAC et aimeraient en faire plus.

Monsieur Rousseau est d'accord mais il ne veut pas que ce soit le manager qui incite.

Madame Blondel indique que, pour sa part, cela a généré beaucoup de stress en particulier avec le protocole de traitement qui est très lourd. Elle demande si, pour les agents qui le voudraient il est possible qu'ils en fassent toute la semaine.

Monsieur Pion répond que c'est le manager qui pilote mais qu'il faut faire attention à ne pas tomber dans l'excès. L'agent pourrait perdre l'habitude de la diversité. Il rappelle que nous sommes dans une évolution et qu'il faut étudier ce qui marche et qui ne marche pas mais il entend les suggestions de Madame Blondel.

Nous pourrions étudier tout ça avec les résultats de l'année 2025.

Madame Cordier demande de combien a augmenté l'objectif entre 2024 et 2025.

Monsieur Rousseau répond que c'est 10 %.

Madame Cordier répond que la Caisse n'a pas eu 10 % d'effectifs en plus.

Monsieur Pion répond que c'est même presque le contraire. Il ajoute que nous sommes là encore dans une évolution, comme celle de la solidarité à la source, qui va apporter des bénéfices si nous allons plus loin en termes de qualité.

Madame Vanderbeke indique qu'à termes ces contrôles ne devraient plus exister puisque nous retrouverons les mêmes montants. Elle demande si l'objectif à atteindre est l'impact financier de 8 191 929 euros ou d'absorber les 14 500 dossiers.

Monsieur Rousseau répond que c'est l'impact financier.

Madame Vanderbeke comprend que, donc, dès qu'il est atteint le traitement est terminé.

Monsieur Rousseau répond que oui mais que ce qui a été reçu ou expédié doit être quand même traité.

Madame Vanderbeke signale que dans ce cas, certains allocataires échapperont au contrôle.

Monsieur Rousseau répond que c'est le cas pour beaucoup d'autres campagnes.

Monsieur Spriet indique que le ressenti de beaucoup d'agents a été la brutalité de l'annonce. Le lundi matin ils ont eu l'information et ont dû commencer le mardi.

Monsieur Rousseau répond que c'est quand même quelque chose de très normé par un protocole ce qui est plutôt sécurisant et que c'est dans les compétences des GCA.

• **Point d'avancement sur l'organisation du service ARIPA**

A 12h25, Monsieur Tomasi réintègre la réunion.

Monsieur Pion indique qu'en termes de procédure, sa décision, suite au conseil de discipline, sera signifiée en fin de semaine ou début de semaine prochaine à l'ancienne responsable du service.

Comme il l'a indiqué aux agents du service qu'il a rencontré, il souhaite remettre en avant ce qui s'est passé depuis le 5 décembre et les évolutions en termes de résultats du service. Il rappelle, qu'au travers de l'ensemble des mesures organisationnelles qui ont été prises, le service a gagné 5 jours de stock en 3 mois et a rétabli l'équilibre dans l'égalité de traitement des dossiers et de l'aide à la caisse cliente.

Monsieur Pion souhaité réaffirmer, comme il l'a fait auprès des agents, c'est que ce qu'il attend de chacun, c'est réellement l'attention du service aux allocataires et que le comportement à l'intérieur du service doit être professionnel et dans le respect des collègues.

Il leur a également rappelé que l'ensemble de l'équipe de direction et de l'encadrement sera très vigilant sur ce qui se passe à l'intérieur du service. Il est important de retrouver une situation sereine.

Il explique qu'il y a eu un 1^{er} travail de perspective d'une réorganisation du service ARIPA que Madame Barras vient présenter.

Elle indique qu'en 2016, il y avait 16 agents dans le service, il y en a aujourd'hui 36 + 3 encadrants.

L'augmentation de la charge est liée à des nouvelles activités notamment avec l'intermédiation financière automatique et l'arrivée de nouveau outil ce qui explique la complexité du travail qui est mené.

Madame Barras indique que les objectifs de cette réorganisation, qui a déjà été évoquée, c'est de ramener la situation du service à la moyenne du réseau avec une perspective à fin 2025 sans l'aide du SNAPA et de rétablir l'équilibre avec une égalité de résultats entre la Caf du Pas-de-Calais et la Caf de la Marne. Un autre point important est d'avoir un traitement égalitaire de la charge entre agent en partant du principe que cette égalité de charge se fait grâce à des montées en compétences et en connaissance de l'ensemble du service ce qui aboutit à travailler sur l'accompagnement, l'auto-évaluation, le tutorat et la gestion de la formation.

Madame Barras ajoute qu'il paraît important de développer une vision à long termes car, aujourd'hui, avec l'importance du stock, les agents sont toujours dans l'urgence. L'objectif est de retravailler l'ordonnancement pour gérer les priorités mais aussi mieux intégrer les périodicités de certaines activités ce qui devrait faciliter l'écoulement de la charge et valoriser l'implication des collègues.

Elle explique que 5 grandes lignes directrices ont été définies, la 1ere étant de mieux encadrer avec la création de 2 unités ARIPA au sein du service chacune étant gérée par un ou une responsable d'unité. Cela permettra d'avoir une présence et un appui renforcé auprès des agents pour avoir un meilleur partage des objectifs de service aux allocataires et un échange collaboratif qui soit renouvelé. Ces responsables d'unité se verront confier les mêmes missions mais également des objectifs qui seront communs car l'idée est de créer 2 unités qui collaborent entre elles et qui s'entraident. Il y aura donc un appel à candidature qui sera diffusé en mars en interne et en externe avec des postes e niveau 5B.

Madame Barras indique également la création d'une équipe « pilotante » afin de mieux gérer le pilotage. Elle sera basée sur beaucoup plus de collectif avec la responsable de service, les 2 responsables d'unité, 2 référents technique, la chargée de mission transverse et la chargée de formation. Le principe étant d'avoir des réunions régulière et commune pour le suivi des résultats mais aussi pour pouvoir analyser en commun les actions qui sont menées.

Pour l'instant, une organisation régulière a été mise en place avec des temps de travail avec cette équipe. L'une des 2 référentes techniques a apporté un fort soutien sur l'aide au pilotage. Cette équipe travaille sur les objectifs de la semaine, la distribution des tâches avec des transmissions

de listes et un travail qui est beaucoup plus cadré pour faciliter l'écoulement de la charge et garantir un traitement égalitaire entre les collègues.

Ce qui est constaté aujourd'hui c'est qu'il y avait une organisation qui était basée sur du court terme avec des opérations pour contenir le stock important. Ce qui a donc été souhaité c'est de mieux outiller pour s'inscrire davantage sur une vision à long termes avec, notamment, un travail de création d'un outil de type planning qui permettra d'avoir un ordonnancement optimisé selon les périodes de l'année.

Madame Barras explique qu'un travail va également être fait sur l'analyse des entrées, des réitérations, des réclamations et tout ce qui est en lien avec l'autogénération de la charge.

Ce qui paraît aussi important c'est de mieux cerner la capacité de production du service ce qui permet d'anticiper des évolutions. Un travail a donc été débuté sur une cartographie des compétences qui sera partagée avec les agents et de laquelle découlera un plan de formation.

Un autre point important est l'outillage et la communication. L'outil qui existe aujourd'hui n'est pas satisfaisant. Un sharepoint va donc être créé afin de regrouper en un endroit unique toutes les informations et faciliter le suivi des consignes. Le planning d'activité sera mis à disposition et une routine hebdomadaire a été réintroduite pour communiquer sur les résultats du service localement et nationalement. Dans ces routines-là il pourra y avoir aussi des informations qui sont indispensables à l'activité comme des mises à jour techniques ou législatives.

De plus, les actions d'entraide et d'implication des collègues vont être davantage soutenues avec des groupes de travail locaux pour favoriser le partage des pratiques et des résultats. Tout cela sera également intégré dans le sharepoint.

Il y aura également un meilleur accompagnement avec un renforcement de la formation. Il y a 3 collègues qui ont rejoint le service en septembre et 2 CDD de longue durée pour lesquels la formation initiale va être poursuivie. La cartographie des compétences sera basée sur l'analyse des équipes compétences mais il y aura aussi une participation des agents qui feront un auto-diagnostic.

Un point est également revenu régulièrement dans les entretiens c'est la question du tutorat et de l'accompagnement. Cela va donc être travaillé. Dans les principes de la supervision présentée par Monsieur Rousseau, il

est prévu que l'ARIPA serait concerné à partir du mois de juin. Les nouvelles directives seront donc développées.

Il y aura, de plus, un recrutement d'environ 6 CDD longs et de 3CDD de courtes durées. En ce qui concerne les CDD longs, l'idée est d'ouvrir le champ d'action de la formation car jusqu'à présent ils travaillaient principalement sur l'ASFNR et là, en s'inspirant de ce qui a été fait dans d'autres caisses, il y aura des formations sur l'ASFC et aussi sur tout ce qui a trait à GAIA. De ce fait, ces agents pourront décharger le reste de l'équipe, faciliter davantage l'écoulement de la charge de travail et inscrire le service dans une dynamique à long terme.

Enfin, Madame Barras présente un dernier point qui lui paraît fondamental c'est de valoriser les actions participatives et de recréer ce collectif qui est en difficulté. Il y a, pour cela, plusieurs pistes d'action. Tout d'abord, sur la base de cette cartographie des compétences et des évolutions souhaitées pour un certain nombre de collègues, des plots vont être composés pour s'inscrire dans une logique d'entraide et de complémentarité des compétences.

Les agents vont également être associés aux actions du service avec l'utilisation de questionnaire forms par rapport à des pistes d'évolution et des restitutions collégiales des compétences spécifiques de chacun.

Madame Barras indique qu'elle a donné les axes de travail qui vont être déclinés tout au long de l'année.

Madame Taverne indique que l'un des CDD arrête demain.

Madame Barras répond, qu'au départ, il y a eu un recrutement de 4 CDD, que l'un d'eux est déjà parti et qu'en effet elle vient d'apprendre un second départ.

Madame Taverne demande ce qu'est un CDD long.

Madame Barras répond que c'est un CDD qui dure en fonction des absences.

Madame Taverne demande ce qu'il se passera si les 2 référentes techniques et la référente formation postulent aux postes de responsables d'unité.

Monsieur Pion répond que les personnes retenues sont généralement remplacées surtout sur ces postes techniques de soutien aux collègues.

Madame Barras ajoute qu'il y a des compétences au sein du service et un objectif de travail collectif de l'équipe pilotante ce qui veut dire que si des collègues étaient retenues elles contribueraient aussi à la montée en compétences d'autres collègues.

Madame Vanderbeke demande s'il y aura donc bien, dorénavant, 2 responsables d'unité au lieu d'un.

Madame Barras répond que oui.

Monsieur Pion ajoute qu'il y a cette nécessité au sein du service.

Madame Coppey demande quel est le niveau de la responsable d'unité actuelle.

Madame Desauw répond qu'elle est niveau 6.

Madame Barras ajoute que nous allons revenir à des normes d'encadrement standard dans l'entreprise et donc le niveau de rémunération sera aligné.

Madame Cordier indique que les élus CGT avaient mis ce point à l'ordre du jour pour faire suite à l'enquête qui a été faite par rapport au contexte et aux retours qu'ils ont actuellement. Elle s'étonne donc que Madame Barras ne donne toujours pas sa position étant donné que nous sommes à 3 mois du signalement de la médecine du travail, qu'il s'est passé de nouvelles choses avec un départ d'un agent et de nouveaux arrêts maladie.

Madame Cordier demande également à Monsieur Pion pourquoi il ne donne pas de réponses sur sa décision.

Monsieur Pion répond que c'est parce qu'elle n'est pas encore signifiée à l'intéressée.

Madame Cordier indique qu'il y a aussi une salariée qui a fait une demande d'accident de travail. Elle aimerait savoir ce qu'il en est car elle a relancé mais n'a toujours pas de réponse.

Monsieur Bruno répond que c'est une procédure très particulière puisque l'intéressée s'est adressée directement à la CPAM et pas à l'employeur pour qu'il réalise la déclaration datée. Dans ce cas-là, c'est la CPAM qui saisit l'employeur. Or il semblerait que la CPAM se soit adressé directement à l'agent et pas à la direction. Or, pour pouvoir attester des conditions des déclarations de la salariée il faut que la direction ait le rapport de la CPAM et ce n'est pas le cas.

Madame Cordier demande ce que représente, en volume, l'aide du SNAPA qui doit s'arrêter fin 2025.

Madame Barras répond que quand elle évoque la fin de l'aide du SNAPA c'est qu'il s'agit d'un souhait afin de se placer dans une situation où le service n'ait plus besoin de cette aide. Elle souligne qu'aujourd'hui quasiment la moitié du réseau utilise cette aide.

En janvier, l'aide représentait à peu près 4 ETP.

Madame Cordier indique que l'équipe de formation du service était composée de 5 personnes, elle n'est plus qu'une. Il y a 2 arrêts maladie et 2 personnes qui ont arrêtées. Elle demande comment vont être gérés ces accompagnements présentés par Madame Barras.

Madame Barras répond qu'il y aura une prise en charge des formations des CDD par Madame Boeckeaert et éventuellement par les référentes techniques.

Madame Cordier demande si le projet est de recréer une équipe de 5 formateurs.

Madame Barras répond qu'il n'y aura pas forcément un nombre identique. Elle précise que l'équipe de 5 n'était pas à temps plein sur le sujet.

Madame Cordier demande combien de temps va durer cette organisation que Madame Barras qualifie de provisoire.

Madame Barras répond qu'elle durera jusqu'à ce que les recrutements des RU aient eu lieu.

Madame Cordier demande où en est l'effectif avec les nouveaux départs ou arrêts qui ont eu lieu car les 6CDD longs annoncés par Madame Barras vont en fait les remplacer.

Madame Barras répond que nous sommes à 38.

Monsieur Bruno ajoute que les CDD seront financés sur le motif arrêt de longue durée pour qu'ils soient là plus durablement que 5 mois et demi mais pas forcément sur des absences du service ARIPA.

Madame Cordier demande combien il y a, aujourd'hui, d'arrêt de longue durée.

Monsieur Bruno répond qu'il y en a 4 mais pas tous qualifiables de longue durée.

Madame Cordier demande comment sera rythmé tout l'aspect collectif mis en avant par Madame Barras.

Madame Barras répond que, pour l'instant, le ligne directrice a simplement été définie. Il va falloir regarder comment créer cela car c'est un besoin pour le groupe.

Madame Cordier s'étonne d'une question qui n'a pas été reprise dans la note. Il s'agit des conditions de travail des agents notamment en matière de plages fixes car à partir de mars il y aura des plages d'utilisation d'ORION qui ne permettront plus d'accéder à la plage fixe du midi en fonction de la rotation.

Madame Barras répond qu'en effet il y aura une rotation sur ORION.

Madame Cordier répond que d'après ce qu'elle a compris cette rotation fera qu'une fois par semaine l'agent n'accédera pas à la plage fixe.

Monsieur Pion répond que c'est la contrainte du métier et que c'est valable pour l'ensemble du personnel.

Madame Cordier répond que localement nous avons un code de travail et l'impact est loin d'être négligeable.

Elle s'étonne à nouveau que ce point n'est pas évoqué.

Madame Barras répond qu'elle a prévu, après cette note, de faire un point de situation concernant l'évolution des résultats et d'aborder la question des rendez-vous ORION. Elle précise que l'organisation, telle qu'elle a été définie avec un système de rendez-vous a déjà été actée.

Madame Cordier répond que le changement sur la plage fixe n'est pas encore arrivé.

Madame Barras répond qu'il y a une demande du National d'intensification des rendez-vous afin d'avoir de la visibilité sur des flux de contacts.

Madame Cordier répond que les agents ont donc des répercussions sur leurs conditions de travail et de vie comme c'est arrivé déjà à la PFS.

Monsieur Pion rappelle que nous sommes sur des contraintes du métier.

Madame Cordier répond que les agents sont déjà stressés de savoir qu'ils auront plus accès aux mêmes conditions de travail alors que cela ne leur a pas été indiqué lorsqu'ils ont intégré le service. Elle pense qu'il y a peut-être d'autres possibilités de traiter ORION sans s'attaquer aux conditions de travail.

Monsieur Bruno répond que la caisse n'a pas les mains libres là-dessus.

Monsieur Pion ajoute que sans ça nous n'aurions pas de service ARIPA et que ce serait la Caf du Nord qui les prendrait en charge.

Monsieur Bruno rappelle qu'il a fallu lier les contraintes nationales nouvelles avec le contexte local et le lien fait avec ce que présente Madame Barras aujourd'hui c'est-à-dire un plan de rétablissement du service en local. Il pense qu'il y a 2 éléments qui méritent d'être soulignés c'est que s'il y a autant de détails sur ce qui va être organisé c'est que cela a été échangé entre les agents et leur manager et cela est très favorable puisque ça n'était pas fait avant. Deuxièmement, l'une des critiques principales qui était fait dans ce dossier ORION c'était le manque d'équité et d'égalité de planification de ce travail.

Madame Cordier répond que ça n'a rien à voir car avec le respect des plages fixes.

Monsieur Bruno répond que l'une des vertus premières de ce qui a été recherché est cet équilibre.

Madame Cordier répond que ce n'est pas le même sujet.

Monsieur Bruno répond que si, c'est le même sujet. Il s'agit d'un compromis vie professionnelle et vie personnelle et pas d'un déséquilibre à l'unique sens de l'intérêt personnel.

Madame Barras ajoute que le service est là pour répondre aux missions qui lui sont confiées.

Madame Cordier répond que l'organisation du travail doit pouvoir, aussi, tenir compte du fait que quand les agents ont une plage fixe cela fait partie des critères pour lesquels ils viennent travailler à la Caf du Pas-De-Calais. Elle souligne que cela a déjà été le cas à la PFS et que finalement cela pourrait arriver dans n'importe quel service.

Monsieur Pion répond que c'est une question de métiers, des évolutions autour de ceux-ci et en direction du service à l'allocataire.

Monsieur Bruno ajoute que Madame Cordier parle du stress généré par l'employeur sur ces évolutions alors que les agents de ce stress se sont plaints à la direction du stress généré par l'un des écrits de la CGT.

Madame Cordier répond que ce n'est pas l'écrit qui a généré du stress mais la situation du service.

Monsieur Tomasi indique qu'il a lui-même recueilli l'avis de plusieurs personnes concernant le stress généré par cette publication.

Monsieur Bruno souligne que le directeur a dû prendre la décision d'une mise en télétravail à 100 % pour un agent qui s'est senti particulièrement mis en cause.

Madame Cordier répond que ce n'était pas le but et qu'elle avait d'ailleurs été très vigilante à ce que personne ne puisse être identifié.

Monsieur Bruno répond que ce n'est pas le but de l'employeur non plus quand il modifie une organisation de générer du stress.

Madame Cordier répond que c'est une conséquence.

Monsieur Bruno répond que c'est la même chose pour le tract.

Madame Cordier répond qu'elle a eu de très bons retours concernant ce tract. Les agents estiment que, pour une fois, ce genre de sujet est mis clairement en avant alors que ce n'est pas un nouveau sujet.

Monsieur Bruno indique que la mise en garde qu'il fait là aujourd'hui c'est que nous sommes tous garants de l'équilibre avec nos rôles respectifs.

Il souligne que la direction a été informée qu'au moins 2 agents, au motif du trouble causé par cet écrit, sont allés voir le médecin du travail.

Madame Coppey confirme les dires de Monsieur Bruno car elle a eu les mêmes remontées aussi bien pour le tract que pour les venues intempestives de certaines personnes.

Concernant la nouvelle organisation, elle demande si le poste de formatrice technicien référent qui devient chargé de formation reste le même métier avec les mêmes missions et la même rémunération.

Madame Barras répond que oui c'est juste l'intitulé qui change.

Madame Grillon indique que les élus CGT sont vigilants sur le sujet car à la PFS on avait parlé de turn-over pour le 16h30 et finalement personne ne finit avant 16h30.

Monsieur Bruno répond que ce n'est pas la même activité.

Monsieur Pion ajoute ce sont des évolutions nationales afin d'offrir un meilleur service aux allocataires. Cela fait partie du métier de technicien à la PFS et de GCA à l'ARIPA. De plus, les agents qu'il a rencontrés ne lui ont pas fait part de leur mécontentement.

Madame Cordier répond que c'est normal puisque c'est le directeur.

Madame Barras indique que justement dans les routines qui sont mises en place les agents sont sollicités et on voit bien que la parole a un peu de mal à venir.

Monsieur Pion propose à Madame Barras, pour terminer, de faire un point de situation du service.

Elle rappelle qu'au 1^{er} décembre 2024, il y avait un solde de 27,41 jours avec un solde de 31 jours pour la Marne et 26 jours pour le Pas-De-Calais. Aujourd'hui, le solde est de 22 jours avec un solde de 23 jours pour la Marne et 21,5 jours pour le Pas-De-Calais. On peut donc bien observer que l'écart entre les 2 Caisses a été fortement réduit.

Concernant GAIA, les agents ont travaillé sur l'antériorité du stock et 17 jours ont été gagnés. L'ensemble des consignes a d'ores et déjà été centralisé dans un seul fichier pour faciliter l'organisation de travail et les agents souhaiteraient qu'un jeudi par mois soit consacré, non pas au traitement de liste, mais à la reprise de dossiers et il y aura également une présentation de VCA qui sera faite aux agents.

Monsieur Tomasi souhaite rebondir par rapport aux remontées des agents que ce soit pour le tract ou autre. Il indique qu'aujourd'hui la situation de mal être du service ne concerne pas uniquement les 11 personnes qui ont

fait le signalement à la médecine du travail. On se rend bien compte qu'il y a beaucoup de nouvelles personnes qui sont impactées et ont sollicitées un rendez-vous à la médecine du travail, bien plus que 2 nouveaux agents. Il demande s'il ne serait pas possible de reprendre ce qui se faisait auparavant, par exemple pour les contrôleurs, avec un psychologue qui venait à la rencontre des agents.

Monsieur Tomasi est inquiet par rapport à cette situation et à l'ambiance dans le service. Il y a beaucoup de stress ressenti et il ne voit pas trop dans ce qui est mis en place et présenté par la direction, même si une bonne organisation est importante.

Il pense qu'il serait nécessaire de prévoir un accompagnement psychologique.

Monsieur Pion répond que l'important est de ne pas en rajouter. Il pense avoir bien redit à l'ensemble des équipes, lors de son passage mardi, les attentes qu'il a individuelles et collectives au travers d'une réorganisation qui prendra du temps dans ses effets mais qui a le mérite d'être une perspective donnée. C'est quelque chose qu'il faudra travailler profondément avec chacun et chacune mais il y a aussi de la responsabilité individuelle.

Madame Cordier répond à Monsieur Pion que ce qu'il dit est très incomplet.

Monsieur Pion répond que oui, c'est imparfait.

Madame Cordier indique qu'elle ne dit pas cela, elle dit incomplet.

Monsieur Pion répond qu'il en a bien conscience mais que par contre c'est de l'action.

Madame Cordier, pour rejoindre Monsieur Tomasi, indique que Monsieur Pion avait évoqué que Pro-consult était de l'individuel alors qu'il y a la possibilité d'avoir du collectif aussi. Elle demande pourquoi ce côté de Pro-consult n'est pas activé.

Monsieur Pion répond qu'il faudrait, pour cela, que le collectif soit en capacité d'être dans l'écoute et dans la prise en compte. Il ne croit pas que le collectif soit, à l'heure actuelle, en vraie condition pour le faire.

Madame Cordier partage l'avis de Monsieur Pion sur la difficulté de travailler ensemble dans ce service en ce moment. En revanche, elle pense que s'ils étaient accompagnés comme cela a pu être fait dans d'autres services, cela aiderait beaucoup les gens à verbaliser, de mettre des mots et à reprendre confiance en leurs collègues.

Elle indique qu'il y a des outils pour cela et ils ne sont pas activés. C'est de la responsabilité de la direction

Monsieur Bruno demande à Madame Cordier de faire attention à la ligne rouge qu'il est important de rappeler là : juger de la parole incomplète du directeur.

Madame Cordier répond qu'elle n'a pas jugé de la parole incomplète du directeur.

Monsieur Bruno affirme que c'est ce qu'elle a dit.

Madame Cordier répond qu'elle n'a pas dit ça du tout.

Monsieur Bruno rappelle qu'elle a dit « votre parole est incomplète »

Madame Cordier précise que c'est à son sens à elle, dans son analyse à elle, son appréciation qui lui appartient.

Monsieur Bruno lui demande à nouveau de faire attention à cette ligne rouge du propos dans un respect de la fonction du directeur.

Madame Cordier indique au directeur qu'elle ne pense pas avoir été irrespectueuse.

Monsieur Bruno répond qu'il trouve ça très limite.

Monsieur Pion répond que l'on peut dire que lui et Madame Cordier ne sont pas d'accord sur l'appréciation de la situation.

Madame Cordier est d'accord et affirme ne pas avoir porté atteinte au respect qu'elle doit au directeur.

Monsieur Bruno répond que dire qu'on n'est pas d'accord c'est possible mais juger de la complétude de la parole n'est pas pareil.

Monsieur Pion conclut en précisant que pour lui ce n'est pas le moment d'une implication d'un soutien complémentaire car, à son sens, ce ne serait pas justifié et du plus mauvais effet même s'il le retient comme une possibilité.

C'est son appréciation d'employeur, d'organisateur de l'ensemble de la situation des services. Il ajoute que des éléments extérieurs ne font que rajouter aux troubles du service.

• **Déploiement de Windows Hello**

Monsieur Bruno explique que Windows Hello est un mode d'authentification qui va remplacer celui que nous avons actuellement pour nous permettre de nous connecter à l'ensemble de nos matériels informatiques. Actuellement, les agents saisissent leur adresse mail ainsi qu'un mot de

passer qui est changé régulièrement. Windows Hello va venir changer cette méthode. L'objectif est de réduire le risque de vol d'identifiant et de bloquer les connexions depuis les équipements non autorisés par le biais de phishing notamment.

Il ajoute qu'il s'agit aussi de se mettre en conformité avec la loi puisque c'est une directive européenne qui impose la mise en place de l'authentification dite « multi-facteurs » pour les accès nomades notamment tout ce qui concerne le télétravail.

Monsieur Bruno explique que la méthode multi-facteurs est celle déjà utilisée, par exemple, par des sites d'achats en ligne ou par des banques. Pour permettre à une personne d'accéder à son compte, on lui adresse un code à usage unique.

C'est exactement de cela qu'il s'agit puisque, pour se connecter, la norme dit qu'il faut au moins 2 facteurs ; un facteur de possession c'est-à-dire être en possession d'outil et un facteur de connaissance qui est ce code confidentiel et un 3^e que nous n'aurons pas mais qui peut être exigé c'est un facteur comme l'empreinte digitale ou la reconnaissance faciale.

Monsieur Bruno indique que ce mode d'authentification va supplanter le mode d'authentification par mot de passe. Il y aura une authentification via ce code et pour une seule et unique fois. Il n'y aura plus à actualiser de mot de passe régulièrement.

Madame Duquesnoy demande si cela ne concerne que la station de l'agent et que s'il veut se connecter à une autre station il devra refaire le procédé. Monsieur Bruno répond qu'il faudra remettre le même code que sur la station d'origine.

Il explique ensuite que le code de sécurité Windows Hello devra être composé, par l'agent, de 6 caractères avec au moins un numérique, une majuscule, devra n'appartenir à aucun dictionnaire et sans relation avec l'environnement personnel. De plus, le code confidentiel n'expire jamais mais il peut être modifié à l'initiative de l'agent.

Monsieur Bruno présente un graphique indiquant les différences d'utilisation de ces cas d'usage. On voit bien qu'avec Windows Hello, en une fois, l'agent fait l'ouverture de session par contre cela n'ouvre pas les applications hors du schéma informatique classique comme le VPN ou Cisco.

Madame Duquesnoy demande ce qu'il se passe en cas de perte ou d'erreur de code.

Monsieur Bruno répond qu'en cas d'erreur bloquante l'informatique garde ce rôle d'administrateur tel qu'aujourd'hui. L'idée c'est que l'agent n'aura à le générer qu'une seule fois donc, en théorie, il y a moins de risque de l'oublier ou de le perdre.

Il explique qu'il y a une phase très importante c'est celle d'initialisation. Elle va démarrer progressivement à partir du 10 mars.

Elle va ensuite s'échelonner jusqu'à la fin du mois de juin, va nécessiter un accompagnement du service informatique et est individuelle. En effet, pour chaque personne, il va y avoir un contact avec le service informatique pour faire cette phase d'initialisation.

Elle va se faire sur site et à partir d'une double vérification. La 1ere va s'opérer par l'envoi d'un code sur un téléphone portable. Cette donnée n'est pas stockée et n'a d'utilité qu'à ce moment-là.

Madame Cordier demande si l'opération est répétée à chaque fois.

Monsieur Bruno répond que non. Elle est faite qu'une seule fois.

Il souligne que la nécessité d'une présence sur site est pour vérifier que l'initialisation se fait de façon sécurisée.

De plus, le numéro de téléphone qui va servir à l'envoi du code n'est pas stocké.

Les 1^{ers} utilisateurs seront contactés à partir du 10 mars sachant que le service informatique résonne un peu en priorité vers les utilisateurs proches comme l'ADG pour vérifier que cela fonctionne bien.

V- Questions soulevées par le CSE, dont certaines relèvent de la santé, la sécurité et des conditions de travail

- Ressources humaines

• **Temptation nouvelle interface : un temps de formation est-il prévu ?**

Monsieur Bruno indique qu'il y a eu 17 demandes agents et 14 demandes managers concernant la nouvelle interface. Il propose plutôt de faire un format webinaire thématique d'une durée assez courte.

Madame Goujard demande s'il va encore y avoir une évolution de l'outil.

Madame Desauw répond qu'il y aura des nouvelles versions.

Monsieur Tomasi ajoute que Monsieur Benaouda a dit qu'il était toujours possible de faire remonter des idées d'améliorations.

Monsieur Bruno rappelle que ce n'est pas un outil Caf et qu'il propose des solutions d'ergonomie relativement modeste.

• **Chèques déjeuner : rétroactivité des droits pour le personnel en activité en demi-journée**

Monsieur Bruno rappelle que la nouvelle norme est mise en place depuis septembre 2024. Les nouveaux droits sont donc calculés en fonction de l'application depuis cette date. La rétroactivité est à traiter pour la période de janvier 2024 à août 2024 selon les préconisations nationales et le travail a d'ores et déjà commencé puisque les 1eres régularisation devraient intervenir en mars.

Pour le moment, ce qui est opéré par la RH c'est un contact auprès des 41 agents concernés afin de voir, en fonction du montant, s'il y a lieu d'échelonner le remboursement de la part salarié.

• **RECIT : demande d'information sur le fonctionnement, la procédure et les retours vers les agents**

Monsieur Bruno indique qu'il y a des vidéos à disposition dans Wiki pour expliquer le fonctionnement de Recit. Il propose de refaire une publication dans Cafcom pour le rappeler.

Il précise qu'il est aussi toujours possible d'avoir recours en Monsieur Banaouda pour accompagner dans l'utilisation de ces outils puisque c'est son rôle.

En revanche, la procédure et les effets de l'outil ne changent pas.

Madame Coppey indique qu'en faisant l'inspection à la PFS elle s'est rendu compte que c'est un outil qui n'est pas forcément utilisé car on n'en fait pas la bonne promotion et en plus de ça les agents n'ont pas forcément de retour. Elle demande qu'il leur fasse un retour normalement.

Monsieur Bruno répond que c'est la manager.

Madame Desauw ajoute qu'avec le nouvel outil, l'agent a le suivi de ses demandes.

Madame Duquesnoy indique, qu'à priori, certains agents n'ont même pas accès à RECIT pour des problèmes d'habilitations.

Madame Desauw demande si c'est un agent qui vient d'arriver.

Madame Duquesnoy répond que non.

Madame Coppey indique qu'elle a eu ce genre de remontée également.

Madame Desauw répond que l'outil intègre chaque nouvel agent mais pas ses habilitations, il faut le faire manuellement.

Monsieur Tomasi indique que, dans ce cas, RECIT ne remonte pas toutes les situations qui devraient l'être.

Monsieur Bruno répond que si un agent est bloqué dans un outil, son 1ere réflexe doit être d'avertir son manager ou de faire un STP.

Monsieur Tomasi répond que c'est pour cela qu'il est bien de faire un rappel de l'utilisation de RECIT.

Madame Duquesnoy demande si, après le courrier en recommandé envoyé à l'allocataire, il y a un suivi.

Monsieur Bruno répond qu'il y a un suivi de l'itération et qu'il peut y avoir un dépôt de plainte en cas de montée en gradation et tout cela sera tracé dans l'outil.

• Droit d'alerte/DGI : Mise en place, comme le prévoit le code du travail, des registres sur tous les sites de la Caf 62. Quelle date ?

Monsieur Bruno indique que la situation aujourd'hui est qu'il y en a un sur les 2 grands sites. À la prochaine réunion du CSE, sera présenté le déploiement d'un registre dématérialisé.

Madame Grillon demande si tous les élus y auront accès.

Monsieur Bruno répond que c'est l'idée.

- Situation des services

• ARIPA (les éléments seront apportés dans le point 4)

Voir point 4

• Service PF : Liquidation (Voir point 5 des informations au CSE)

Voir point 5

• **Service PF : Pool téléphonique (ce point fera l'objet d'un échange mais ne sera pas traité dans l'attente de la restitution de l'inspection en cours)**

- **Point de situation : par sites et au 1^{er} janvier 2024, au 1^{er} septembre 2024 et au 1^{er} janvier 2025**

- **Comparatif : Effectif CDI/CDD, temps plein/temps partiel**

- **Recrutement : les projets en CDI et en CDD**

- **Télétravail : nombre de jours et d'agents, par horaires de travail**

- **Arrêts maladie : moins de 15 jours, moins d'un mois, plus de 3 mois, plus de 6 mois, plus d'un an, plus de 2 ans**

- **Départs : rupture conventionnelle, démissions, art. 48, fin anticipée CDD**

Monsieur Pion propose de voir ce point au prochain CSE avec la restitution de l'inspection qui est en cours.

Madame Cordier demande s'il est possible d'avoir les éléments avant puisqu'ils ont aussi été demandés dans le cadre de cette inspection.

Monsieur Pion répond qu'ils ont été transmis, en termes de situation, lors de chacune des réunions.

Nous reviendrons sur d'autres éléments dès que l'inspection sera terminée.

Madame Taverne demande quand seront fournis les badges d'authentification.

Monsieur Bruno répond que cela a pris un peu de retard car le matériel d'impression ne rend pas des photos suffisamment nettes.

VI- Traitement des réclamations

Néant

A 13h00, l'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée.

Le secrétaire du CSE

Samuel TOMASI



PV approuvé à la majorité le 27/03/2025
(14 pour et 3 contre : Baudry-Grillon-Cordier)

