



DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES
DU GROUPE ET DE L'ETABLISSEMENT PUBLIC
Direction des relations et innovation sociales

COMITE SANTE SECURITE ET CONDITIONS DE TRAVAIL LOCAL DE BORDEAUX (CSSCTLB)

Réunion du 21 janvier 2021

En application des dispositions du règlement intérieur des CSSCT de la Caisse des dépôts (articles 14 et 16), le CSSCTLB s'est réuni le 21 janvier 2021 à 09 heures 30 en réunion Teams, sous la présidence de T. Ravot.

* *

L'ordre du jour, tel qu'examiné, était le suivant :

Point d'information :

1. Suivi des dispositions en lien avec la situation sanitaire sur le site de Bordeaux

Points de consultation :

2. Mise en approbation des PV des CSSCTLB du 22 juillet 2020, du 18 septembre 2020 et du 21 octobre 2020 (sous réserve)
3. Rapports des visites de locaux :
 - Visite COSOG et USAC du 29 septembre 2020
 - Visite SVD et médiathèque du 5 octobre 2020
 - Visite des nouveaux espaces modulaires après installation du 20 octobre 2020
4. Calendrier prévisionnel des visites de locaux 2021
5. Évolution d'organisation de la direction des retraites et de la solidarité – impact local

Point d'information :

7. Actualité projet immobilier (Philippe Joyeux/Jérôme Labadie/Tetris Alexandra Lopes)

Point de consultation :

6. Mutualisation des activités employeurs entre les sites d'Angers et de Bordeaux

Points d'information :

11. Bilan de l'expérimentation des cadres à la cellule d'appui opérationnel (CAO)
8. Actualité à PPMB60
9. Déploiement Genesys mail au centre de contacts
10. Déploiement du travail à distance au centre de contacts
12. Ajustements d'organisation de la DRH
13. Examen des observations portées aux registres santé et sécurité au travail (RSST)
14. Suivi des recommandations des visites du CSSCT
15. Travaux SLES 4ème trimestre 2020
16. Suivi des avis et propositions formulés lors des réunions du CSSCTLB (article 25 du RI)

17. Questions diverses

- Softphonie en gestion
- Problématiques liées à l'utilisation des smartphones professionnels
- Prise en charge par la hotline des problématiques techniques liées au travail à distance
- Dialogues collectifs

Étaient présents :

Représentants de la direction :

Thierry Ravot, directeur d'établissement, président du CSSCTL de Bordeaux
Jean-Louis Molas, directeur des moyens et ressources opérationnels
Philippe Verbois, responsable du service ressources humaines délégation de site Bordeaux
Jean Brunet, direction des relations et innovation sociales, secrétaire administratif

Acteurs de la santé et de la prévention :

Danielle Vautrin, médecin de prévention
Daphné Puygrenier, assistante de prévention
Céline Lartigue, psychologue du travail
Laurence Clisson, assistante sociale

Autres participants représentant la direction (métiers concernés par les questions ou projets présentés) :

Philippe Joyeux, directeur des gestions mutualisées, adjoint au directeur
Monique Chiron, responsable de l'unité appui et pilotage
Jérôme Labadie, responsable du service logistique environnement et sécurité
Alexandra Lopes, Tetris
Yves Lespine, responsable PPMB
Philippe Coudouin, responsable PPME
Frédérique Brault, responsable du pôle plateformes retraite
Jean-Louis Barsottini, directeur du Projet Retraite
Virginie Lladeres, directrice relation clients
Denis Maréchal, responsable RH fonctions support CDC/responsable pilotage-appui-performance DRH Groupe
Anne-Lise Bonotto, directrice de la solidarité et des risques professionnels
Michael Boyer-Vidal, adjoint du directeur des gestions mutualisées
Damien Jacquemard, responsable de service relation client DSI
Laetitia Ribeiro, adjointe à la responsable des ressources humaines – direction des retraites et de la solidarité
Xavier Bonnissou, directeur de la gouvernance des fonds

Représentants du personnel titulaires ou faisant fonction de titulaire* :

UNSA : Valérie Anso, Christian Gibouin, Séverine Potier
CGT : Acia Chabbi, Anne Gomez, Madjeriba Hamzaoui*
CFDT : Marc Aribat

Représentants du personnel suppléant :

UNSA : David Blé, Perrine Ducamp, Emilie Coste-Louret
CFDT : Stéphanie Rominger

Après avoir constaté que le quorum réglementaire prévu à l'article 16 du règlement intérieur (RI) des CSSCTL de la Caisse des dépôts est atteint, **T. Ravot** ouvre la séance du CSSCTLB à 09 heures 33.

Le secrétariat administratif de la séance est assuré par **J. Brunet**.

T. Ravot souhaite la bienvenue à l'ensemble des participants à la réunion. Le premier point à l'ordre du jour sera consacré au suivi des dispositions en lien avec la situation sanitaire sur le site de Bordeaux.

V. Anso (UNSA) annonce que M. Dibling, qui avait initialement été invité en qualité d'expert, ne pourra malheureusement pas assister à la présente réunion. En effet, il intervient déjà au CLU d'Angers, qui se tient concomitamment, et dont l'ordre du jour prévoit de discuter des sujets relatifs à la DRS au même moment que l'instance bordelaise.

T. Ravot note que cette remarque souligne bien la très forte coordination qui soutient l'organisation de la réforme. Il s'agit de porter une seule et même voix, celle de la DRS, bien qu'il existe évidemment des spécificités liées aux sites. Ces spécificités seront abordées au cours de la présente réunion.

V. Anso (UNSA) confirme que ce sujet est tout à fait transverse. Il concerne à la fois le site de Bordeaux et le site d'Angers. Aussi aurait-il été pertinent de créer un groupe de travail intersites afin de gagner du temps et d'encourager davantage la coordination. Il faudra engager une réflexion de fond sur la façon de traiter conjointement les projets qui ne manqueront pas, à l'avenir, de toucher les deux établissements.

A. Gomez (CGT) souhaite donner lecture de la déclaration préalable suivante de la CGT.

« L'ordre du jour de cette instance est lourd et induit des changements importants dans l'organisation et la vie au travail de nos collègues.

La CGT ne souhaite pas que cette réunion s'assimile à une chambre d'enregistrement de réorganisations faites en catimini, sans dialogue social réel local ou national, en amont de ces changements.

Aussi, il est crucial que les informations apportées nous permettent de rassurer les agents du site de Bordeaux quant à l'avenir de leur emploi, la qualité de vie au travail dans le nouveau bâtiment et la garantie de la préservation de leur vie privée, du fait du travail à domicile, que ce soit télétravail ou TOD.

Concernant la softphonie, qui est un sujet dont nous avons demandé dès le mois de septembre 2020 qu'il soit mis à l'ordre du jour du CSSCTLB, aucune information n'a été donnée à l'instance sur l'application ni les paramètres utilisés. Alors qu'il s'agit de données relevant de la CNIL et que le règlement européen relatif aux données personnelles s'applique en la matière.

Il apparaît que la CGT de l'établissement de Bordeaux a fait des concessions conjoncturelles :

- comme par exemple laisser la softphonie s'introduire au centre de contact, afin de permettre aux agents de travailler pendant le second confinement,

- ou encore, admettre, pour un temps, la nécessité de réduire la délégation des organisations syndicales dans le cadre des visites du site.

Ces concessions ne sauraient être interprétées comme une carte blanche pour permettre à la Direction de faire passer tout ce qu'elle voudrait sans en avertir notre instance pourtant dûment compétente, dans ses prérogatives de prévention des risques professionnels, de préservation de la santé et de la sécurité au travail et d'examen des conditions de travail de tous les agents du site.

Et enfin, dernier point non des moindres sur lequel la CGT alerte la Direction et prendra les mesures qui s'imposent si besoin, la lettre de mission dédiant l'analyse d'impact de la réorganisation de la DRS aux GPRPS des sites d'Angers et Bordeaux qui dépouille de leurs prérogatives les instances CSSCTL et CLU en matière de consultation, d'analyse et de prévention des risques liées aux modifications des conditions de travail.

C'est pourquoi, devant les incertitudes nombreuses liées à la réorganisation DRS et à ses satellites (Impact PEP'S, Mutualisation SI CDC-SRE) la CGT demande un moratoire quant au déploiement de la softphonie dans les services de gestion, celui-ci étant censé débuter cette semaine.

La CGT exige également un retour à une composition normale de la délégation syndicale lors des visites du site, dans le respect du protocole sanitaire en vigueur. »

T. Ravot souligne que la direction mettra un point d'honneur à communiquer l'ensemble des informations nécessaires aux organisations syndicales. Une vigilance toute particulière sera apportée sur ce point. D'ailleurs, la présente réunion constituera l'occasion d'apporter de nouveaux éclairages et de préciser certains éléments d'incompréhension, puisque la DSI interviendra sur le sujet de la softphonie.

A. Gomez (CGT) indique que la déclaration porte plus précisément sur la procédure d'information-consultation de l'instance.

1. Suivi des dispositions en lien avec la situation sanitaire sur le site de Bordeaux

T. Ravot indique que Daphné Puygrenier présentera les dispositions relatives à la situation sanitaire mises en place sur le site de Bordeaux.

D. Puygrenier rappelle qu'un *flash info* relatif à la situation sanitaire a été diffusé à l'ensemble du personnel le mardi 19 janvier 2021. Il présentait l'organisation déployée dans le cadre de l'instauration du couvre-feu à 18 heures et rappelait les consignes sanitaires en vigueur.

Le *memento* a fait l'objet d'une mise à jour et intègre désormais de nouvelles préconisations, qui font suite à la publication des avis du Haut Conseil de la santé publique. Par exemple, l'avis publié le 15 janvier 2021 conseille aux fumeurs de respecter une distance de sécurité de deux mètres, même lorsqu'ils se trouvent en extérieur. Cette recommandation a été ajoutée au *memento*. Par ailleurs, dans le cadre de la propagation rapide du variant anglais du virus de la COVID-19, un autre avis diffusé par le Haut Conseil déconseille fortement le port de masques qui ne permettent pas de filtrer au moins 90 % des particules. En l'espèce, il s'agit des masques faits maison et des masques de catégories 2. Néanmoins, cette recommandation n'ayant pas été entérinée par le gouvernement pour le moment, la CDC a décidé de ne pas modifier sa communication à ce sujet. C'est-à-dire que les agents ont toujours la possibilité de porter des masques grand public normés comportant le logo du personnage bleu autour duquel est indiqué le nombre de lavages maximum. Ils peuvent également toujours porter les masques chirurgicaux distribués à l'accueil du SLES.

Enfin, selon les dernières informations publiées par Santé publique France, il semblerait que la vitesse de circulation du virus de la COVID-19 se soit accélérée en Nouvelle-Aquitaine. En l'occurrence, le taux d'incidence ne cesse de croître, de même que le R effectif, qui correspond au taux de reproduction du virus. Au cours de la semaine du 11 janvier 2021, le R effectif s'élevait à 1,30.

T. Ravot constate que la diffusion du virus semble s'accélérer fortement. Face à cette situation, il faut que chacun prenne conscience de l'importance du respect des protocoles sanitaires mis en place. Il faut limiter la propagation de l'épidémie.

Aussi, il n'est pas exclu qu'un nouveau confinement soit décrété par les autorités. Les organisations sanitaires ainsi que la communauté des chercheurs, en effet, semblent unanimes sur la nécessité de durcir les mesures sanitaires. Il faut donc s'attendre à un raidissement à court terme.

A. Gomez (CGT) confirme que les chercheurs et les épidémiologistes militent pour un durcissement des mesures mises en place, dans le contexte d'une accélération de la propagation du variant dit « anglais » du virus de la COVID-19. De l'autre côté, les psychiatres et autres experts en santé mentale déclarent qu'un nouveau confinement pourrait avoir des effets terribles sur le moral des Français. Cette alternative se pose également au niveau de la Caisse des dépôts. En l'occurrence les agents de la CDC n'ont jamais eu la possibilité de revenir travailler sur site. Or, la situation de confinement et de télétravail induit un accroissement des risques psychosociaux (RPS) ainsi que des troubles psychologiques. Tout le monde est impacté, sans distinction. Aussi, la balance bénéfices-risques pourrait plutôt pencher vers une absence de confinement, puisque les troubles psychologiques sont durables et qu'ils impliquent des dépenses de traitement importantes sur le long terme et beaucoup plus coûteuses que le traitement du coronavirus.

Aujourd'hui, il est nécessaire de prendre en compte l'existence des maladies qui seront induites par les confinements.

T. Ravot indique que sa principale préoccupation est aujourd'hui le retour du collectif. Il souligne toutefois que, compte tenu des dispositifs mis en place par les pouvoirs publics, la CDC n'a pas la possibilité d'organiser ce collectif comme elle le souhaiterait. Face aux risques liés aux problématiques psychologiques, la CDC a déjà mis en place des mesures préventives grâce à un accompagnement médical, à l'assistante sociale, et à toute une série de mesures d'identification. **T. Ravot** souhaite également que les cas personnels difficiles ou sensibles soient remontés au Codir, ajoutant que les managers y seront extrêmement attentifs et feront en sorte d'agir très vite. Ces problématiques sont aujourd'hui parfaitement intégrées par les pouvoirs publics. Ce jour, le Premier ministre ne fera pas d'annonce, mais il est en visite auprès des étudiants, car il s'agit d'une population extrêmement fragilisée et qui ne bénéficie pas forcément du même accompagnement social que les salariés dans leur ensemble.

M. Aribat (CFDT) souligne qu'il est probablement temps de réengager les réflexions sur une demande formulée conjointement par les trois organisations syndicales relative à l'augmentation de la prestation réalisée par la psychologue du travail. Cette prestation a en effet été réduite il y a plusieurs années. Cette situation est dommageable pour les agents. La demande porte, en l'occurrence, sur l'élargissement de la prestation de la psychologue du travail de 2 à 3 jours hebdomadaires.

T. Ravot prend bonne note de cette demande. Elle sera étudiée avec le concours du Secrétariat général du groupe, soulignant toutefois qu'il ne sera pas possible d'entrer dans les cas individuels ni d'évoquer les pathologies.

C. Gibouin (UNSA) ajoute qu'il existe un consensus syndical sur la question. Toutes les organisations, de la CGT à la CFDT en passant par l'UNSA, souhaitent cet élargissement. La demande a été formulée il y a plusieurs mois déjà. Pourtant, la situation n'a toujours pas évolué. La psychologue du travail est une actrice centrale du groupe de travail sur les RPS. Sa mission est extrêmement importante. Dans ces conditions, sa charge de travail ainsi que son temps de présence sur site doivent être réévalués.

P. Verbois indique que le contrat de Mme Lartigue, psychologue du travail, fera l'objet d'un nouvel examen par les équipes de la DRH prochainement. À ce jour, il existe un double dispositif constitué par la psychologue du travail d'une part et par les équipes Pros-Consulte d'autre part. Cette double prestation mise en place au niveau de la DRH offre de nombreuses possibilités aux agents. Quoiqu'il en soit, le sujet sera à nouveau abordé dès que la DRH sera revenue sur site.

M. Aribat (CFDT) aimerait qu'un suivi soit mis en place sur ce point. Une échéance pourrait également être fixée. Il s'agit de disposer d'une visibilité sur l'aboutissement de la demande.

P. Verbois indique que, pour le moment, il n'est pas en mesure de s'engager sur un délai de réponse à ce sujet.

T. Ravot propose de passer aux points de l'ordre du jour relatifs à des consultations.

Points de consultation

2. Mise en approbation des PV des CSSCTLB du 22 juillet 2020, du 18 septembre 2020 et du 21 octobre 2020 (sous réserve)

J. Brunet indique que, pour le moment, seul le procès-verbal relatif à la réunion de la CSSCTLB du 22 juillet 2020 est en mesure d'être soumis à l'approbation des membres de l'instance. En effet, les procès-verbaux des réunions des 18 septembre 2020 et 21 octobre 2020 ne sont pas encore tout à fait finalisés.

Chaque organisation syndicale est consultée. Le PV du CSSCTLB du 22 juillet 2020 est approuvé à l'unanimité.

Résultats du vote :

Pour : 7 voix – 3 (UNSA), 3 (CGT), 1 (CFDT)

J. Brunet propose de procéder à l'ensemble des consultations de la réunion de la façon suivante : il sera demandé à un porte-parole de chaque syndicat de se prononcer pour l'ensemble de son organisation.

3. Rapports des visites de locaux :

- Visite COSOG et USAC du 29 septembre 2020

- Visite SVD et médiathèque du 5 octobre 2020

- Visite des nouveaux espaces modulaires après installation du 20 octobre 2020

J. Brunet demande aux différents rapporteurs s'ils ont des remarques à formuler sur les visites de locaux qui ont été réalisées au mois de septembre et au mois d'octobre 2020.

– Visite COSOG et USAC du 29 septembre 2020

A. Chabbi (CGT) ne souhaite pas intervenir sur la visite du 29 septembre 2020.

D. Blé (UNSA) n'a quant à lui rien à ajouter au rapport de la visite qui a été élaboré ultérieurement. Il se tient néanmoins prêt à répondre aux questions éventuelles qui pourraient être formulées par les membres de l'instance.

– Visite SVD et médiathèque du 5 octobre 2020

S. Rominger (CFDT) n'a rien à ajouter au rapport de la visite du 5 octobre 2020.

– Visite des nouveaux espaces modulaires après installation du 20 octobre 2020

C. Gibouin (UNSA) n'a aucune remarque particulière à formuler sur la visite du 20 octobre 2020. Il s'interroge néanmoins sur l'occupation des espaces modulaires.

D. Puygrenier répond qu'à l'occasion des nombreuses visites qu'elle a réalisées, elle n'a jamais vu personne dans ces espaces. Le SLES a également fait savoir que, depuis le confinement, plus aucun agent ne se rendait dans ces espaces. Malgré tout, la prestation de ménage continue à être réalisée. Aussi, les contrôles relatifs au réseau vigilance sont toujours effectués.

Avant de procéder au vote, **V. Anso (UNSA)** souhaite exprimer une remarque de forme sur les rapports de visite qui ont été communiqués en amont de la présente réunion de CSSCTL. Les documents mentionnent des recommandations et des observations. Ils proposent également des actions correctives. Par exemple, le rapport de visite relatif aux espaces modulaires indique que les actions sont en cours de déploiement. Néanmoins, les documents, qui disposent pourtant d'une colonne « date de réalisation » et d'une colonne « clôture », n'indiquent aucune échéance ni aucune date. Il serait pertinent de préciser les dates prévisionnelles de réalisation et de clôture. Cette remarque vaut pour l'ensemble des visites.

D. Puygrenier répond qu'elle se montrera plus attentive sur ce sujet à l'avenir. Les dates de réalisation pourront être mentionnées de manière systématique dans les documents. Par exemple, il avait été constaté qu'une armoire électrique était ouverte dans un des sites. Les actions correctives à ce sujet ont été mises en œuvre très rapidement avec le responsable de la sécurité. Cela dit, les dates n'apparaissent pas dans les rapports. À partir de maintenant, le suivi sera effectué plus consciencieusement.

V. Anso (UNSA) note que, dans tous les cas, il est utile de disposer de dates d'échéance qui peuvent être communiquées aux agents, surtout si les actions correctives sont longues ou nécessitent d'importants travaux.

J. Brunet propose de procéder au vote de la consultation. Il rappelle qu'un autre point de l'ordre du jour est dédié au suivi des recommandations formulées à l'occasion des visites.

Chaque organisation syndicale est consultée sur les rapports de visite des locaux. Les rapports des visites de locaux sont approuvés à l'unanimité.

Résultats du vote :

Pour : 7 voix – 3 (UNSA), 3 (CGT), 1 (CFDT)

4. Calendrier prévisionnel des visites de locaux 2021

J. Brunet indique que le calendrier prévisionnel des visites de locaux 2021 a déjà été communiqué à l'occasion de la réunion du groupe de travail. L'objectif est de se donner les moyens de réaliser des visites dans l'ensemble des locaux tous les trois ans, comme le prévoit le règlement intérieur.

A la suite de la réunion du groupe de travail, le document a subi quelques modifications. Elles prennent en compte les remarques formulées par les membres de l'instance, et notamment celles relatives à l'élargissement des plages horaires de visite et à l'agrandissement des zones des visites. De même, la pertinence du format provisoire restreint avec 2 co-rapporteurs pourra être réévaluée avant chaque visite, en fonction de l'évolution de la situation sanitaire. À ce sujet, il est précisé que l'ensemble des CSSCT de la CDC considèrent que ce format est optimal, en ce qu'il permet de bien respecter l'ensemble des consignes sanitaires. Il est apprécié par les agents présents lors des visites.

A. Chabbi (CGT) rappelle que la CGT avait formulé un accord temporaire sur la désignation de deux co-rapporteurs provisoires en lieu et place d'une représentation par organisation syndicale. Néanmoins, elle a ensuite demandé à ce que ce format temporaire soit abandonné. Il ne faut pas qu'une situation provisoire se pérennise dans le temps. En l'occurrence, le document programmatique prévoit que le format sera adopté au moins jusqu'au mois de décembre 2021. Or, pour le moment, la visibilité sur l'évolution de la situation sanitaire est nulle.

La CGT demande donc à nouveau officiellement à ce que le format de co-rapporteur provisoire soit abandonné. Il faut revenir à la situation habituelle, qui commande de désigner un représentant par organisation syndicale. Le format actuel n'est pas du tout satisfaisant, du fait notamment de la permanence du travail à distance et de l'élargissement des zones à visiter. Les visites dureront plus longtemps. Deux rapporteurs ne suffiront pas à les mener à bien. En résumé, la situation actuelle est loin d'être optimale.

Enfin, la CGT aimerait que le document prévisionnel indique le nombre d'agents par direction pour chaque visite.

J. Brunet répond que les décisions qui ont été prises sur le format de délégation restreinte au mois de septembre 2020 l'ont été dans un contexte de relative amélioration de la situation sanitaire. Par ailleurs, l'ensemble des CSSCT de la CDC ont fait part de leur satisfaction quant au nouveau format qui a été mis en place. Il propose de prendre acte de la mention qui dispose que la pertinence du format pourra être réévaluée avant chaque visite. Cette disposition manifeste bien la volonté de la Direction de ne pas pérenniser le format restreint jusqu'à la fin de 2021. Le format pourra ainsi être discuté avant chaque visite en se laissant la possibilité de revenir à une configuration classique en fonction de la situation sanitaire si l'ensemble des membres de la délégation le désire.

Par ailleurs, il semble compliqué, d'un point de vue technique et matériel, de prévoir le nombre d'agents présents sur site les jours de visite. En effet, dans la pratique, l'information à la Direction et aux services visités est envoyée au moins une semaine avant la date de la visite. Aussi, les services n'ont pas l'obligation de fournir une liste des présents sur la journée concernée. La visibilité est donc imparfaite. Enfin, la formalisation d'une telle liste pourrait affecter la spontanéité des échanges qui se tiennent à l'occasion des visites de locaux.

A. Gomez (CGT) précise que lorsque les décisions ont été prises au mois de septembre 2020, il n'y avait aucun recul sur la situation sanitaire. Il était impossible de savoir que la situation allait se dégrader à nouveau. À l'époque, la CGT les a approuvées par respect pour la concertation et le dialogue social. Néanmoins, ces concessions ont été perçues comme une faiblesse et la situation ne peut plus durer. Il faut aujourd'hui que toutes les organisations syndicales soient représentées lors des visites sur site. Ce qui était transitoire en raison du contexte a été transformé en autre chose par la Direction. Dès lors, les concessions consenties à l'automne doivent être remises en cause. De fait, la CGT exige le retour au format normal. En l'occurrence, la position de la Direction, qui a pris ces concessions pour de la faiblesse, n'est pas acceptable.

J. Brunet comprend la position de la CGT. Cela dit, en l'espèce, il semblerait que la direction et que l'organisation syndicale se trouvent sur la même longueur d'onde. Il répète ainsi que le nouveau format est bien provisoire et qu'il n'a pas vocation à se pérenniser de façon définitive sur le long terme. Des discussions pourront se tenir avant chaque visite afin de décider de l'application ou non du format classique. L'objectif premier du document présenté est d'identifier des lieux à visiter. Il n'a pas vocation à inscrire le format provisoire dans le marbre.

T. Ravot aimerait intervenir. Mme Gomez évoque le principe selon lequel faire une concession est un point de faiblesse. C'est à la limite une situation de compromis, mais pas une situation de faiblesse. Faire un pas vers l'autre est une construction, les concessions interviennent dans le cadre d'un processus de concertation, d'échanges et de construction. Dialoguer, ce n'est pas faire montre de faiblesse. Encore moins faut-il considérer que parce qu'il y a convergence, nous sommes définitivement inféodés les uns les autres.

A. Gomez (CGT) répond que M. Ravot a mal interprété ses propos. Une concession ne correspond évidemment pas à une faiblesse. La CGT a consenti à faire des compromis dans le cadre d'une crise sanitaire inédite. La Direction en a profité pour prendre des décisions dommageables. Finalement, la position de la CGT a pu être perçue comme faisant état d'une certaine forme de faiblesse, alors qu'il s'agissait initialement de s'adapter aux conditions imposées par une crise sanitaire et économique hors-norme.

L'ordre du jour de la présente réunion est symptomatique de l'attitude de la Direction, qui pense que la softphonie sera acceptée sans résistance. Elle ne le sera pas.

V. Anso (UNSA) indique que l'UNSA a bien pris note que le calendrier présenté était prévisionnel, et qu'à ce titre il pourra faire l'objet de nouvelles discussions ultérieurement.

Le paragraphe relatif au format des visites, qui a été rajouté dans le document, convient au syndicat. Il souligne bien son caractère provisoire, inhérent à l'incertitude liée à la situation sanitaire. Le format pourra être réévalué à l'issue de la crise.

Cela dit, l'UNSA estime que le calendrier manque d'ambition. L'échelon national a entériné les visites à deux co-rapporteurs. Elles mobiliseront donc deux organisations syndicales. L'objectif initial était de permettre la réalisation de davantage de visites. Or, le calendrier proposé ne mentionne finalement que peu de visites, relativement à ce qui a déjà été organisé par ailleurs. Bien sûr, le contexte sanitaire complique la tenue desdites visites. Néanmoins, le plan est triennal. Il faut que, sur une durée de trois ans, toutes les pièces aient été visitées. En l'occurrence, compte tenu du calendrier, il n'est pas certain que cet objectif pourra être atteint au terme de la période. Il faudrait envisager la possibilité de programmer davantage de visites en 2021.

Le syndicat aimerait par ailleurs disposer de la possibilité de procéder à des visites avant et après chaque déménagement ou chaque réorganisation.

A. Chabbi (CGT) souligne pour sa part que la CGT estime que trois agents IRP ne sont pas de trop pour procéder aux visites prévues. Les surfaces visitées sont importantes. Les directions sont en effet composées de plusieurs unités et de nombreux agents.

Par ailleurs, l'argument qui stipule que l'échelon national a déjà entériné le nouveau format ne tient pas, puisque, en l'occurrence, le débat a pour objet le niveau local. Chaque échelon dispose de ses propres prérogatives et d'une certaine autonomie d'organisation. Les situations géographiques diffèrent, de même que l'organisation des locaux. La situation de Bordeaux est singulière. L'échelon national n'est pas en mesure de disposer d'une visibilité optimale. Il faut arrêter de s'y référer sans cesse.

De plus, dans le cadre d'une visite au format habituel, les consignes sanitaires peuvent tout à fait être respectées. Il n'y a aucune raison d'imaginer qu'un représentant syndical supplémentaire mettra en péril les mesures qui ont été mises en place dans le contexte de la situation pandémique.

Aussi, la demande de la CGT relative au nombre d'agents porte bien sur le nombre d'agents rattachés, et non pas sur le nombre d'agents présents à la date de la visite. Le syndicat a évidemment conscience que la Direction n'est pas en mesure de communiquer sur le nombre des agents qui seront effectivement présents à la date indiquée.

La CGT propose enfin de créer une délégation de six personnes, afin de respecter les consignes gouvernementales en vigueur. Cette délégation pourrait être composée de M. Brunet, ou d'un délégué, du chef de service visité ou de son délégué, de l'assistante de prévention et de trois représentants syndicaux.

M. Abribat (CFDT) a pris bonne note des propositions formulées par M. Brunet. Il est parfaitement clair que le nouveau format n'a pas vocation à se pérenniser sur le long terme. Cela convient à la CFDT.

Il indique par ailleurs que les visites doivent non seulement servir à observer les postes de travail et à évaluer les conditions physiques de travail des agents, mais aussi à discuter de manière libre avec les agents. Or, la situation sanitaire complique ce deuxième aspect. En effet, lors des visites, les représentants ne sont en mesure de rencontrer que les agents qui travaillent en présentiel. Les agents qui travaillent à distance ne peuvent donc pas s'exprimer, alors qu'ils sont – pour certains – en souffrance.

La CFDT propose qu'une réunion Teams, d'une durée d'une heure ou plus, soit organisée à l'occasion de chaque visite. Les agents qui travaillent en distanciel pourront ainsi s'exprimer. Les représentants syndicaux de toutes les organisations pourraient également participer à ces réunions. La problématique de la représentativité serait ainsi résolue. Il est précisé que les responsables de service ne seraient pas invités à ces réunions.

T. Ravot remercie les membres de l'instance pour la richesse de leurs interventions. Il propose d'organiser une réunion spécifique sur le sujet ultérieurement.

J. Brunet souligne la pertinence de la proposition de M. Ravot. Les discussions sont très fournies. Il faudra organiser une réunion spécifique, dans la perspective de la première visite qui a été fixée au 2 février 2021. Il s'agira de trouver des points de convergence que ne soient pas assimilés à des concessions par chacun des acteurs.

M. Abribat (CFDT) indique que la CFDT vote pour le calendrier prévisionnel présenté par la direction, sous réserve du respect de l'adaptabilité mentionnée à plusieurs reprises.

A. Chabbi (CGT) indique que la CGT s'abstient, pour les raisons évoquées par ailleurs.

V. Anso (UNSA) précise que le vote favorable de l'UNSA est également conditionné au respect de l'adaptabilité du calendrier et du caractère provisoire du nouveau format.

Il est procédé au vote sur le calendrier prévisionnel des visites de locaux 2021.

Résultats du vote :

Pour : 4 voix – 3 (UNSA), 1 (CFDT)

Abstention : 3 voix (CGT)

5. Évolution d'organisation de la direction des retraites et de la solidarité — impact local

T. Ravot propose de rappeler les tenants et les aboutissants de l'évolution de l'organisation de la Direction des retraites et de la solidarité. Cette présentation sera moins longue que celle réalisée à l'occasion de la réunion du groupe de travail, mais il s'agit en l'occurrence de présenter le contexte de la réforme.

Le périmètre d'activité de la Direction des retraites et de la solidarité s'est considérablement élargi, non seulement sur la partie retraite mais aussi sur les parties handicap et médicosocial. L'environnement juridique est extrêmement fluctuant et les pouvoirs publics confient des mandats à la CDC. La Caisse a fait montre d'une force de proposition certaine dans la prise en charge de ces mandats.

La volonté affichée est de globaliser l'action de la Direction des retraites et de la solidarité. Les ambitions vis-à-vis des partenaires et des affiliés sont conséquentes. Ces derniers ont notamment manifesté des exigences de modernisation très fortes. L'objectif partagé en instances nationales, retranscrit notamment dans les documents transmis aux membres du CSSCTL, est de procéder à un ajustement significatif. Les changements seront importants, non seulement dans leur périmètre mais aussi dans leurs ambitions. Aussi, les groupes de travail officiels comme les groupes de travail informels ont commencé par identifier deux étapes distinctes. La première est relative à la déclinaison opérationnelle des décisions prises après consultation des instances nationales, pour laquelle il s'agit d'avoir un temps échange et de réfléchir ensemble aux enjeux liés au site, de tenir compte également de vos propositions dans cette réflexion. L'enjeu de la réorganisation est de créer davantage de transversalité entre la Direction des retraites et de la solidarité et les deux sites de Bordeaux et d'Angers. De nombreux groupes de travail ont été constitués à ce sujet. Aussi, un groupe de travail national nourrira un dialogue constitué d'éléments très précis a été mis en place. Les membres du comité de Direction et les représentants du personnel pourront y participer. Il permettra d'identifier les enjeux et de les remonter.

Les membres de l'instance ont indiqué que les échanges auraient pu être davantage anticipés. La direction a tenté de rattraper le retard sur ce point. Les échanges qui se tiendront au cours de la présente réunion permettront de préciser les éléments incompris et de répondre aux demandes formulées.

Nous sommes dans une phase d'ajustement très précise de notre organisation, avec une phase de préfiguration et un calendrier qui prévoit d'entrer dans ce nouveau mode d'organisation à partir du 1^{er} mars, sans qu'il ne s'agisse d'une bascule définitive. Les entretiens annuels d'activité (EPA) permettront également de présenter leurs nouvelles responsabilités à chaque agent.

Cette réorganisation constitue un enjeu très fort non seulement pour la Direction des retraites et de la solidarité, mais aussi pour l'établissement de Bordeaux. Il faut faire en sorte d'identifier les ajustements nécessaires. Il s'agit de pouvoir décliner sereinement les décisions prises au niveau national.

T.Ravot passe la parole à M. Joyeux, qui présentera en détail les modalités de la nouvelle organisation.

P. Joyeux rappelle que le document transmis aux membres du CSSCTLB a déjà fait l'objet d'une présentation au cours du CSSCTL d'Angers qui s'est tenu le 20 janvier 2021.

Les évolutions encouragées par la réforme des retraites et par l'interrégimes, la diversification des domaines d'intervention avec notamment le handicap et le médicosocial, ou encore la simplification des démarches administratives, conduisent à réinterroger la relation client dans son modèle et dans son fonctionnement.

L'objectif de la nouvelle organisation sera de concevoir une nouvelle stratégie client, avec une entité alignée sur la stratégie DPS et un modèle opérationnel renouvelé dont les enjeux sont les suivants :

- Renforcer l'offre numérique de la relation client
- Optimiser les interactions avec tous les clients et bénéficiaires
- Centraliser la connaissance clients
- Prévoir et mobiliser les moyens de la mise en œuvre de l'offre de relation client
- Favoriser la mutualisation des socles de compétences

L'organisation cible prévoit de favoriser la mutualisation sur deux dimensions, ce qui permettra d'harmoniser progressivement les *process* entre les différents domaines d'intervention en tenant compte des spécificités.

Un département transverse sera créé. Il aura pour nom « Stratégie et pilotage de la performance opérationnelle ». Il sera organisé autour de trois services, composés d'équipes transverses Angers-Bordeaux. Deux centres de contact seront également institués en miroir des directions de gestion. Le premier sera dédié à la partie retraite, et le second sera dédié à la partie formation professionnelle et autres mandats.

Cette réorganisation conservera certaines activités et certains services des DRC, mais d'autres rejoindront d'autres périmètres. Les activités qui ne feront plus partie du périmètre de la direction de la stratégie clients sont les suivantes :

- Les activités de gestion des flux, à Bordeaux, qui seront transférées à la direction des moyens et ressources opérationnels
- Les activités en lien avec les projets interrégimes et DSN, ainsi que l'offre numérique en lien avec PEP's et SARA

Les activités qui restent ou qui rentrent dans le périmètre de la direction de la stratégie clients sont les suivantes :

- Les activités de la mesure de l'expérience client ainsi que l'ensemble de la connaissance et écoute clients, qui sont aujourd'hui dispersées à la DMN, à la DRC et à la DFP
- Les activités en lien avec la communication opérationnelle des sites des fonds
- Les activités en lien avec les travaux de rapprochement Back/Front

La nouvelle organisation se présentera ainsi :

Le service « Stratégie et Pilotage de la performance opérationnelle » développera une vision consolidée de la stratégie clients. Il sera garant de la cohésion de la Direction des politiques sociales, et sera organisé autour des services « Stratégie et pilotage », « Offre de service » et « Appui opérationnel interne ». Les services seront composés d'équipes transverses.

Le service « Stratégie et pilotage » aura pour objectif de conforter le positionnement d'opérateur majeur des retraites et de la formation professionnelle de la CDC. Il aura notamment pour mission la réalisation des trajectoires volumétriques et la prise en charge de l'adéquation charges-ressources qui en découle. L'exploitation du *data* client aura pour objectif de créer un écosystème unifié sur l'ensemble des domaines. L'approche mutualisée de l'accompagnement client sera au cœur du département « Offre de service ». Elle permettra d'ajuster l'allocation des ressources et de capitaliser sur les compétences entre les domaines. Il s'agira de mettre en commun les différentes méthodes d'accompagnement et les supports numériques utilisés, et de partager la connaissance des partenaires lorsque c'est possible.

Le service « Appui opérationnel interne » créera une interlocution sur le volet des outils et de la relation client. Le nouveau poste de Responsable de pilotage métier sera créé. L'objectif sera d'accélérer la mise en œuvre de la stratégie omnicanal et d'impulser le développement d'un référentiel de l'ensemble des interfaces clients. Il s'agira également de produire des services *selfcare* aux standards du marché, avec notamment l'optimisation des foires aux questions et des *chatbots*. Les processus de circulation de l'information et les éléments de langage devront également faire l'objet d'une coordination.

La parole est laissée à Mme Lladeres pour la présentation du centre de contacts retraite.

V. Lladeres rappelle que, comme cela a déjà été indiqué, l'organisation du centre de contacts retraite qui sera mise en place au 1^{er} mars 2021 sera très proche de celle qui existe déjà aujourd'hui, avec un centre de contacts à Angers et un centre de contacts à Bordeaux. Chacun des deux centres conservera d'abord sa propre segmentation client.

Dans un second temps, l'objectif sera de tendre vers une segmentation clients inter-fonds, qui pourrait s'opérer entre « actifs-employeurs » et « retraités ». Des groupes de travail, constitués par des agents du site d'Angers et des agents du site de Bordeaux, travailleront au développement de cette mutualisation.

À la fin de l'année 2021, une évaluation permettra de déterminer la date à laquelle cette seconde cible organisationnelle pourra être envisagée.

Il est précisé par ailleurs que l'idée n'est pas de procéder à des mutualisations à tout va. Il faut que la mutualisation ait du sens et qu'elle permette de gagner en productivité et en efficacité. L'objectif final est d'apporter un meilleur service aux clients. Il faut que les téléconseillers trouvent du sens à leur travail et que les clients soient satisfaits du service qui leur est proposé.

Par ailleurs, un service dédié aura pour objectif de gérer l'ensemble des actions relatives à la formation professionnelle. Il sera composé par les équipes qui sont déjà en place aujourd'hui sur le site d'Angers.

Une nouvelle unité, qui centralisera toutes les activités en lien avec la Banque des territoires, sera créée. Elle aura vocation à intégrer progressivement de nouvelles activités. Cette unité « autres mandats » sera extraite du centre de contacts de Bordeaux, car il n'est pas aisé de gérer à la fois l'activité retraite et une activité moindre mais qui requiert toutefois des compétences extrêmement spécifiques. La nouvelle organisation permettra d'améliorer le confort de travail des conseillers qui auront à prendre en charge cette activité.

P. Joyeux remercie Mme Lladeres pour sa présentation.

Après la phase de cadrage de la nouvelle organisation cible, qui est déjà passée, une nouvelle phase s'ouvre : c'est la phase de préfiguration. Cette phase permettra non seulement de préciser les organisations mais aussi de les ajuster en cas de nécessité. Pour le moment, rien n'est tout à fait fixé, puisque la nouvelle organisation présentée est une organisation cible.

Le temps qui s'ouvre est un temps long, qui fait la part belle aux échanges et à la concertation. L'ensemble des agents sont invités à y participer. À ce titre, un certain nombre de groupes de travail seront constitués. Ils seront d'abord ouverts en interne aux Directions clients des sites d'Angers et de Bordeaux, puisque les agents ont manifesté leur volonté de participer à ces ateliers. Dans un second temps, et en fonction des travaux des groupes de travail, ils pourront être ouverts aux autres Directions de la DRS, de la DPS, de la DSI et d'ICDC.

Le calendrier de déploiement de la phase de préfiguration est le suivant :

- 5 janvier 2021 : présentation de l'organisation cible en présence de l'encadrement bordelais
- 7 janvier 2021 : présentation de l'organisation cible en présence de l'encadrement angevin
- 14 janvier 2021 : réunion plénière avec l'ensemble des agents de la future DSC
- 20 janvier 2021 : présentation CSSCTL Angers
- 21 janvier 2021 : présentation CSSCTL Bordeaux
- Entre le 8 et le 15 janvier 2021 : désignation des pilotes de chantiers et, au niveau des actions, des responsables et des contributeurs DSC et fonctions support (appel à candidatures)
- Entre le 15 et la fin du mois de janvier 2021 : détermination des échéances à respecter avec l'ensemble des parties prenantes
- Enfin, un focus sur les actions relevant de groupes de travail internes à la DSC

Un appel à candidatures sera très prochainement diffusé à l'ensemble des agents des DRC, qui pourront venir participer aux ateliers. À ce jour, seuls les encadrants se sont prononcés.

Certains groupes de travail, et notamment ceux relatifs aux travaux de mise en œuvre de la DSC, ont vocation à aboutir au premier mars 2021. Le groupe de travail numéro 3, qui est en lien avec la DSI et qui a pour objets principaux les habilitations et les espaces partagés, a été lancé le lundi 18 janvier 2021.

Les autres groupes de travail, qui sont transversaux, ont vocation à se poursuivre sur l'ensemble de l'année 2021. C'est le cas, par exemple, du groupe de travail relatif à l'EIS des centres de contact, au télétravail et à la valorisation du métier de téléconseiller. L'ensemble de ces ateliers devraient démarrer en date du premier mars 2021. Ils dureront le temps nécessaire.

Les groupes de travail seront composés d'environ 6 ou 8 agents, en plus des chefs de chantier. Ces petits groupes avanceront plus rapidement que des groupes plus fournis. Au total, l'ensemble des chantiers devraient mobiliser environ un tiers des effectifs DRC.

Un copilotage RS/RU sera mis en place. Les sites d'Angers-Paris et de Bordeaux seront également représentés. Une comitologie dédiée sera élaborée, avec un COPIL et des COMOP.

En ce qui concerne les groupes de travail de la phase 1, l'objectif est qu'au 19 février 2021 une décision de Go/No Go soit prise sur la date du 28 février 2021, qui est la date prévisionnelle de la bascule informatique.

T. Ravot remercie M. Joyeux et Mme Lladeres pour leurs présentations respectives. Les éléments communiqués sont très détaillés.

L'objectif est que toutes les équipes puissent être associées au dialogue. Il souligne que cette phase d'observation et d'association pour laquelle les membres du CSSTLB ont déjà remonté des éléments peut être mise en perspective avec la méthode OCED : Observer, Comprendre, Ecouter et Décider. Les remarques et les observations déjà formulées par les représentants syndicaux ont été bien entendues et prises en compte. Il a été indiqué que le calendrier était serré, et la période de Noël l'a amputé de près de deux semaines. Néanmoins, la période de dialogue et de réflexion s'engage. Il s'agit bien sûr d'associer les représentants du personnel aux processus, qui seront impliqués pour fournir leurs propres éléments d'analyse au Comex de la DRS au travers notamment du groupe de travail national et du groupe de travail sur les risques psychosociaux (GPRPS) local.

Aussi, le souhait de la direction est que les agents se réapproprient véritablement la réorganisation. Chaque agent doit comprendre le nouveau mode de fonctionnement qui sera mis en œuvre, et qui sera beaucoup plus transversal et collectif. Chaque agent doit connaître sa nouvelle place, savoir quels sont ses changements de périmètre et ses changements de fonction, et éventuellement ses changements de managers. Il doit prendre connaissance de ses nouvelles missions et des attendus de la qualité de service.

Cela peut paraître paradoxal, mais la tension du calendrier peut aussi être favorable, puisque ce dernier coïncide avec le lancement des EPA. À cette occasion, chacun des agents concernés pourra faire part de ses remarques et observations. Par ailleurs, la polyvalence qui sera encouragée par la réorganisation devra notamment s'accompagner d'un diagnostic des besoins en formation. Ces besoins pourront être recueillis à l'occasion des EPA.

P. Verbois indique que les EPA devront être bouclés d'ici au début du mois de mars 2021. Il serait encore mieux qu'ils le soient d'ici à la dernière semaine du mois de février 2021. Dans la plupart des cas, ces entretiens seront menés par les supérieurs hiérarchiques de l'année 2020. Dans le cas d'un changement d'affectation hiérarchique au 1^{er} mars 2021, deux périodes d'objectifs seront formalisées. La première sera relative aux premiers mois de l'année 2021, et la seconde sera une projection relative à la période qui s'ouvrira à partir du 1^{er} mars 2021.

Le dispositif d'accompagnement qui a été élaboré, qui a fait l'objet de nombreuses réflexions au cours du dernier trimestre 2020, comporte un volet « Etudes », qui comprend notamment les études d'impact, l'analyse des risques, les matrices de passage et les fonctiogrammes. Il comporte également un volet « communication », ainsi qu'un volet d'appui aux managers. Les managers concernés par la réorganisation bénéficient déjà d'un accompagnement RH dédié et personnalisé en fonction de leur situation et de celle de leur équipe. Ils peuvent également faire appel au dispositif de coaching interne mis en place avec le concours de la DRH.

Le volet d'accompagnement du personnel a été adapté en fonction des typologies identifiées pour les agents. Lorsqu'il sera question d'un transfert sur un périmètre d'activité similaire, les agents pourront être accompagnés par les services RH s'ils le désirent. Lorsqu'il s'agira d'une évolution de périmètre d'activité, qui nécessite une révision de la fiche de poste, les agents seront reçus systématiquement par les services RH. En cas de souhait de mobilité, les agents concernés pourront bénéficier par exemple d'un bilan professionnel.

Enfin, le volet accompagnement collectif du personnel s'accompagnera d'une séquence d'information et d'échanges collectifs. L'objectif est de communiquer clairement à l'ensemble des agents, et de pouvoir répondre à leurs interrogations.

Le service des RH a été réorganisé au cours de l'année 2019 dans un objectif de simplification. Les équipes présentes sur site constitueront les premiers interlocuteurs pour les agents et pour les managers qui le souhaiteront. Les équipes de Bordeaux sont prêtes à prendre en charge des entretiens personnalisés et sont joignables via des adresses courriel génériques. Comme indiqué lors des précédentes instances, nous avons mis en place des boîtes génériques pour nous solliciter directement et permettre à chacun d'être reçu sur demande, conseillé et informé sur l'ensemble des sujets RH : « RHDRS-conseil-accompagnement-RH-Bordeaux »

Toutes ces mesures ont été décidées afin que, dès le premier mars 2021, la nouvelle organisation soit la plus fluide possible.

P. Joyeux ajoute qu'un courriel du service RH a été diffusé à l'ensemble des agents des deux DRC en date du 20 janvier 2021. Il rappelle l'ensemble des dispositions présentées à l'instant par M. Verbois.

P. Verbois précise que le courriel a également été diffusé à l'ensemble des directions métiers concernées par la réorganisation.

C. Gibouin (UNSA) indique que l'UNSA partage les objectifs et les enjeux de cette réorganisation. Néanmoins, le découpage, la méthode et les processus de validation de ce projet sont hautement problématiques. C'est-à-dire que les documents mis à la disposition des membres de l'instance indiquent que des chantiers sont d'ores et déjà terminés. C'est le cas, par exemple, de l'accompagnement au changement qui a été validé au mois de novembre 2020.

Au global, le projet comporte six volets. Néanmoins, les volets qui toucheront le site de Bordeaux ne sont pas clairement définis. Par exemple, il n'est pas précisé si les volets handicap, retraites, grand âge et santé, innovation et développement concerneront le site bordelais.

Pour conclure, l'UNSA n'est pas en mesure de partager la méthode et la stratégie du projet, puisque ces dernières sont inconnues. Le retard accumulé est conséquent. En l'espèce, il semblerait que le projet soit déjà entièrement validé. Cette situation ne laisse que peu de place aux échanges.

D. Blé (UNSA) souligne que l'intervention de Mme Lladeres a apporté de nombreux éléments complémentaires relatifs à la mutualisation et à l'amélioration du service client. Il faudrait néanmoins déterminer des indicateurs qui permettraient d'évaluer la pertinence et la cohérence des objectifs fixés. Ces indicateurs permettraient également de procéder à des ajustements le cas échéant.

Par ailleurs, il est prévu que la CDC soit mandatée sur de nouvelles activités au cours de l'année 2021. Les membres de l'instance souhaiteraient être informés dès que davantage d'éléments seront connus sur ce point. Il ne faudrait pas que les représentants du personnel les découvrent par le biais de la presse. Ces derniers aimeraient également recevoir une communication sur les activités qui échoiront au site bordelais.

Enfin, les entretiens RH semblent représenter une mesure d'accompagnement pertinente. Cela dit, il faudra que les membres de l'instance s'assurent que l'équipe RH présente à Bordeaux dispose des compétences nécessaires pour mener à bien ces entretiens, et qu'elle soit en mesure de répondre à toutes les demandes qui pourront être formulées par les agents. Il s'agit d'évaluer l'adéquation entre les objectifs et les moyens réellement mis à disposition. Aussi, l'UNSA demande à ce que la direction effectue un suivi quantitatif et qualitatif, mais anonyme, de ces entretiens. Ce suivi devra faire l'objet d'une présentation régulière au CSSCTLB.

A. Gomez (CGT) remarque que la présentation a permis de préciser de nombreux éléments. Néanmoins, le contexte général est très particulier, avec une crise sanitaire qui ne semble pas près de prendre fin. Or, le projet prévoit de mettre de nombreux agents devant le fait accompli. Le projet n'a fait preuve d'aucune pédagogie en amont. Finalement, les agents n'ont d'autre choix que d'accepter la réorganisation qui leur est imposée de manière verticale ou partir. Cette alternative est violente.

De la même façon, les groupes de travail voulus par la direction arrivent après que les décisions aient été prises. Les agents sont intégrés au processus a posteriori.

Par ailleurs, 9 postes ne sont toujours pas pourvus au centre de contacts de Bordeaux. Certains agents, qui travaillent depuis fort longtemps au centre et qui en sont le moteur, ont fait part de leur agacement. Ils ont indiqué souhaiter partir.

De manière générale, la situation est très déstabilisante pour les agents. Il faut s'attendre à des répercussions sur les effectifs. Les agents n'ont en effet d'autre choix que d'accepter la softphonie ou quitter l'institution. La situation est profondément injuste, malgré les mesures d'accompagnement que la direction a prévu de mettre en œuvre.

De plus, ce service est déjà confronté, depuis quelque temps, à des problématiques humaines internes. Il faut faire preuve d'une extrême vigilance. La réorganisation pourrait apporter le coup de grâce. La CGT se demande si ce n'est pas là le souhait caché de la direction, qui ne fait preuve d'aucune empathie pour des agents qui subissent la crise sanitaire de plein fouet.

M. Abribat (CFDT) salue le travail réalisé dans l'urgence par la direction sur les documents et les éléments de réponse complémentaires apportés. Malgré ce travail, les réponses apportées ne sont pas toujours satisfaisantes.

La CFDT est en accord avec l'intention générale et les enjeux de ce projet de réorganisation. En revanche, de nombreuses questions n'ont toujours pas obtenu de réponses. Or, ces réponses sont essentielles à la réussite du projet.

Aussi, comme l'ont déjà indiqué les autres membres de l'instance, le contexte sanitaire et économique est tout à fait défavorable. Dans ces conditions, l'imposition d'une réorganisation semble quelque peu précipitée. De plus, les représentants du personnel s'étonnent de ne pas avoir été associés au processus de décision beaucoup plus en amont. Finalement, bien que les intentions du projet soient louables, son calendrier et son timing ne sont pas pertinents.

Les questions posées en groupe de travail au cours de la semaine du 11 janvier 2021 et qui n'ont toujours pas obtenu de réponses sont les suivantes :

- Quel périmètre pour le site ?
- Quel rôle pour le site ?
- Quel rôle pour M. Ravot, en tant que responsable de site ?

C'est-à-dire que les prérogatives et les pouvoirs de l'interlocuteur privilégié des représentants du personnel à Bordeaux ne sont toujours pas connus. Cette situation est anormale.

De plus, bien que la direction ait pris acte de la demande formulée par la CFDT d'un renforcement de l'accompagnement en rédigeant une lettre de mission relative au GPRPS, elle n'a pour le moment pas octroyé davantage de moyens à ce sujet. Aussi, les documents renvoient vers une instance qui n'a pas encore de véritable existence légale, à savoir le comité de suivi. Les CSSCTL ne sont jamais mentionnés. Il ne faudrait pas que ces instances soient dessaisies de leurs fonctions et deviennent de simples chambres d'enregistrement.

Plus globalement, il faudra que la direction précise les moyens humains et financiers qui seront mis à la disposition du GPRPS et qu'elle détaille le rôle des CSSCTL au sein du nouveau dispositif qui sera mis en place.

Par ailleurs, la direction indique que le suivi et que l'accompagnement du personnel démarrera avec la campagne des EPA. Cela dit, les managers de proximité avec lesquels la CFDT est en contact ont indiqué qu'ils étaient tout à fait démunis pour parler de cette réorganisation, puisque cette dernière n'est pas encore tout à fait finalisée.

De surcroît, bien qu'un travail important sera réalisé sur le sujet de la mutualisation des compétences, il faut tout de même souligner les limites de cette dernière. La CFDT est convaincue que la polyvalence est bénéfique, mais celle-ci ne doit pas aboutir à une perte de sens dans le travail et à une réduction des compétences des agents. Il faut que ceux-ci puissent toujours traiter les questions en profondeur. C'est pour cette raison que la polyvalence défendue par le syndicat est bien davantage une polyvalence fonds par fonds qu'une polyvalence qui entamerait la profondeur du travail.

Enfin, les groupes de travail mis en place à la DSC sont pertinents. Cela dit, ils auraient dû être mis en place bien plus tôt. Aussi, les livrables attendus ne sont pas bien définis.

M. Hamzaoui (CGT) indique qu'à l'occasion de la présentation organisée au centre de contacts le jeudi 14 janvier 2021, il avait été précisé que l'item grand âge incorporait le volet handicap. Or, le handicap ne correspond pas forcément au grand âge. Il ne faut pas faire d'amalgame sur ce sujet.

Par ailleurs, les objectifs affichés de la réorganisation comportent notamment une meilleure prise en charge clients. En l'occurrence, les employeurs et les actifs se plaignent surtout des temps d'attente, car les temps de communication sont parfois longs. La priorité est de recruter davantage de personnel dans les centres de contact afin de résoudre cette problématique.

Bien sûr, la plupart des agents s'adapteront à la nouvelle organisation. Cela dit, certains agents partiront car ils ne la supporteront pas. Quoi qu'il en soit, il faut que la direction se concentre véritablement sur les attentes clients et qu'elle résolve la problématique des temps d'attente, qui peuvent parfois atteindre 30 ou 45 minutes.

A. Chabbi (CGT) rappelle que l'échéance pour la mutualisation des centres de contacts a été fixée au 1^{er} mars 2021. Pour la CGT, ce calendrier n'est pas admissible. Les remontées de terrain indiquent que les groupes de travail sont menés au pas de charge. Par ailleurs, il semblerait que la direction mette en corrélation les EPA et les objectifs fixés en 2021 par la mutualisation. La CGT alerte sur les RPS que pourrait engendrer cette situation. Les changements d'affectation hiérarchiques pourront également faire subir une pression supplémentaire aux agents.

Le projet a pour objectif d'améliorer la relation et la satisfaction clients. Néanmoins, les dispositions qui seront mises en place accroîtront la charge de travail des agents concernés, puisqu'aucun nouveau recrutement n'est prévu ni en 2021 ni en 2022. De la même façon, aucun recrutement sans concours n'est prévu pour le moment. Il n'y en a pas eu depuis 2016. De surcroît, il n'y a pas de pérennisation de CDP. Pour toutes ces raisons, il faut s'attendre à une dégradation progressive du service rendu aux clients dans les temps à venir, ce qui contrevient aux objectifs fixés pour le projet de réorganisation.

La réunion d'échange qui a été organisée récemment entre les organisations syndicales et la direction a fait surgir de nouveaux éléments jusqu'alors inconnus. Par exemple, il a été indiqué que le programme PEP's ne correspondait pas seulement à une nouvelle application mais aussi à un nouvel organe de métiers. La CGT réitère son insatisfaction quant à la qualité des échanges, qui est très loin de celle attendue dans le cadre d'un dialogue social constructif. La situation sanitaire a participé à l'appauvrissement du dialogue entre les organisations syndicales et la direction.

Aussi, la mutualisation des activités mènera inévitablement à un dédoublement des postes de travail. À terme, il faut s'attendre à des réductions d'effectifs. Aujourd'hui, 10 CDP travaillent à PPB100, sans compter les intérimaires. Ce chiffre correspond à environ 10 % de l'effectif du plateau. Ce taux est déjà trop élevé. Pour rappel, l'accord-cadre 2019-2021 prévoyait un effectif public permanent d'au moins 66 %. Il est actuellement en deçà de 60 % au niveau national.

La direction aimerait que ce projet soit déployé au 1^{er} mars 2021, sans laisser le temps aux organisations syndicales de mener une étude sérieuse préalable, qui évaluerait l'impact de cette nouvelle organisation sur les conditions de travail, la santé et les RPS. En l'occurrence, il n'est pas question que la CGT signe un chèque en blanc à la direction.

Ce projet est en gestation depuis un certain temps, un certain nombre de mois voire d'années. Les discussions auraient pu démarrer bien en amont. Les échanges auraient ainsi gagné en efficacité et en sérénité.

Pour l'ensemble des raisons évoquées au cours de cette intervention, la CGT ne validera pas le projet présenté par la direction en l'état. Le syndicat souhaite la tenue d'une étude sérieuse et approfondie des impacts du projet sur la santé et les conditions de travail des agents concernés avant toute consultation. La CGT est ouverte à la concertation et à la collaboration sur ce sujet, qui pourra être remis au vote ultérieurement.

T. Ravot réitère la très grande confiance qu'il porte au Comité de Direction ainsi qu'aux représentants du personnel. Toutes les organisations syndicales ont évoqué les problématiques causées par la méthodologie du projet. Effectivement, le calendrier peut être relativement tendu. Néanmoins, le projet n'a pas fait l'objet d'une gestation cachée par la direction. La réorganisation est devenue nécessaire dans le cadre de la situation sanitaire très particulière que traverse l'institution. En l'occurrence, il n'est pas question d'en tirer profit, ou de l'instrumentaliser, mais il n'est pas non plus possible de vitrifier le calendrier et de freiner l'ensemble des réformes en cours.

La méthode propose de procéder en deux temps. Il s'agit de pouvoir tenir compte des remarques et des observations formulées par les organisations syndicales et par les agents. L'objectif est de travailler de manière conjointe, afin de décliner la mise en œuvre de ce projet dans la concertation. Par ailleurs, les groupes de travail permettront de produire des éléments d'analyse. Aussi, M. Yahiel s'est lui-même engagé sur un certain nombre de points. Les ajustements nécessaires seront réalisés. Nous prendrons comme méthode de les identifier, de vous laisser le temps de les identifier vous-mêmes et de les exprimer. Les organisations syndicales auront toute latitude pour identifier et remonter les situations problématiques qui devront faire l'objet d'ajustements.

Par ailleurs, les CSSCTL seront tout à fait associés au dispositif. C'est dans la note même, avec la mention expresse de nos CSSCTLB. Les GPRPS correspondent d'ailleurs à une émanation du CSSCTLB : c'est parmi nous et parmi vous que sont issus les membres. Les deux éléments sont tout à fait liés. Ce sont tous deux des éléments du dialogue. De facto, l'association se fera.

Aussi, les inquiétudes liées à la compétence du service RH n'ont pas lieu d'être. Les équipes sont bien staffées et elles sont tout à fait compétentes. Certes, elles auront à gérer une charge de travail supplémentaire, mais elles sont en mesure de l'absorber. En tout cas, les moyens mis à disposition sont à la hauteur des objectifs fixés. Si jamais des problématiques relatives à la méthode ou aux moyens venaient à surgir, des réflexions seront engagées avec Mme David et M. Peny afin de doter temporairement les équipes de renforts supplémentaires.

En outre, **T. Ravot** est bien conscient que les membres de l'instance sont impatients de prendre connaissance des contours précis de son propre rôle. Cela dit, pour le moment, aucun élément de réponse ne peut être communiqué sur ce point. En effet, la chronologie du projet est découpée en deux phases. En l'occurrence, les notions de site et de périmètre de site n'ont pas encore été juridiquement précisées. Cela sera fait dans les semaines à venir. Des moments d'échange formels et informels seront ménagés sur la question des enjeux et des périmètres. Il est néanmoins en mesure de définir les contours de sa fonction à date : il est le représentant de la DRS au niveau du site et de l'établissement. Il représente également la CDC en tant qu'institution et son directeur général. En tant que représentant de la DRS, il a notamment pour mission de se faire l'écho des enjeux, des contraintes et des préoccupations exprimées par les agents sur le terrain et par les représentants du personnel. C'est au sein du Comex de la DRS que l'ensemble des éléments sont discutés et analysés. Aussi, les remarques et les observations formulées par les membres de l'instance bordelaise seront partagées et examinées. Des ajustements pourront ensuite être réalisés.

En réponse à l'intervention de Mme Gomez, **T. Ravot** indique que la direction ne cherche en aucune manière à profiter de la situation actuelle pour imposer ses choix. Bien au contraire, tout sera mis en place afin d'éviter la déstabilisation des équipes.

En ce qui concerne la *softphonie*, il est précisé que cet outil a d'abord été déployé dans le contexte du premier confinement. Dans le cadre d'un passage brutal au travail à distance généralisé, il a fallu mettre de nombreux équipements à la disposition des agents. L'objectif, dans tous les cas, est de permettre aux équipes de travailler dans des conditions optimales. Néanmoins, il faudra, dans le déploiement et dans l'appropriation, tenir compte de l'ensemble des enjeux des équipes et du mode de fonctionnement.

En réponse à l'intervention Mme Hamzaoui, **T. Ravot** indique que la volonté de la direction n'est pas de lier grand âge et handicap. Cela dit, ces deux volets font partie du même positionnement stratégique de nouveau mandat. En tout cas, l'organisation prévoit bien une distance fonctionnelle entre ces deux éléments, qu'il faudra peut-être préciser.

Par ailleurs, la direction prend acte de la décision de la CGT de ne pas voter favorablement pour la mise en œuvre du projet en l'état. Elle prend également acte de la volonté du syndicat de continuer à dialoguer et à débattre. Il est précisé que le calendrier prévu ne subira aucune modification, car il a été élaboré dans une volonté de concertation avec les instances.

La question de PEP's sera évoquée ultérieurement au cours de la présente réunion. En l'espèce, et comme le précisent la note du CLU, la note du CUEP et la note du comité de ce jour, il s'agit d'un dispositif transversal, qui permettra d'améliorer la professionnalisation des équipes.

Enfin, il est rappelé que le niveau de l'effectif n'a pas évolué. Le périmètre n'a pas changé. Aussi, bien qu'il existe des postes vacants dans certains services, ces derniers n'ont pas vocation à disparaître. Ils seront pourvus.

P. Joyeux ajoute que l'activité Ciclade ne sera pas transférée à Angers. Le fonctiogramme qui a été présenté montre bien qu'elle demeurera à Bordeaux, bien qu'elle sera rattachée à un autre département.

Par ailleurs, il n'est pas question de mutualiser les centres de contacts. Il s'agit bien plutôt, en l'occurrence, de juxtaposer deux centres au sein d'une même direction. Il est précisé que le groupe de travail relatif à la polyvalence ne commencera ses travaux qu'à partir du 1^{er} mars 2021. Enfin, il est confirmé que les volets handicap et grand âge ne seront pas fonctionnellement rattachés, comme l'indique bien le fonctiogramme de la future DPS.

V. Lladeres revient sur les 9 postes vacants au centre de contacts. Elle indique que la problématique n'est pas liée à la réorganisation. En 2017, déjà, le centre comptait 16 postes vacants. Évidemment, cela ne veut pas dire qu'il faille se satisfaire de la situation actuelle. Néanmoins, cela signifie que la problématique est ancienne. Une fois la crise passée, il faudra entamer une réflexion de fond sur le métier de téléconseiller, qui souffre d'un manque d'attractivité. En tout cas, il est clair que la fuite de personnel n'est pas exclusivement liée à la réorganisation.

Il est précisé par ailleurs qu'une campagne de recrutement par voie de détachement sera bientôt mise en place afin de pourvoir les 9 postes toujours vacants. Dans l'attente de ces recrutements pérennes, du personnel intérimaire ou CDP pourra être recruté. Pour le moment, aucun intérimaire ne travaille au centre. Il ne peut être pris d'engagement ici d'intégration au terme de leurs contrats, mais les 10 agents CDP actuellement au centre de contacts ont vocation à travailler sur le long terme avec la CDC.

Enfin, l'enjeu de la future réorganisation est de maintenir l'excellence et le sens du travail des téléconseillers, car ils sont au cœur de l'attractivité du métier. Les téléconseillers sont des spécialistes de la retraite, et c'est pour cette raison qu'ils trouvent de la satisfaction dans leurs missions. Néanmoins, cela n'empêche pas d'engager des réflexions sur la mutualisation, qui pourrait s'avérer pertinente pour certaines activités. Par exemple, les téléconseillers sont tout à fait en mesure de répondre aux questions des employeurs relatives à la *hotline*. Il fait également sens que les téléconseillers puissent répondre aux questions des employeurs relatives aux dossiers d'agents ayant cotisé à la CNRACL et à l'IRCANTEC.

Quoi qu'il en soit, l'objectif principal est de gagner en efficacité tout en maintenant l'attractivité du travail des téléconseillers.

P. Verbois ajoute que 21 % des agents changeront de structure dans le cadre de la nouvelle organisation. C'est-à-dire que le changement d'affectation concernera environ 1 agent du site de Bordeaux sur 5. Néanmoins, seulement 6 % des agents changeront de supérieur hiérarchique direct (SHD). Par ailleurs, à ce stade, ce sont surtout des managers qui sont concernés. Ces derniers n'hésitent pas à prendre d'ores et déjà contact avec le service RH via les boîtes génériques, qui sont bien identifiées.

De plus, afin de mieux organiser la charge de travail du service RH local, les entretiens individuels ont fait l'objet d'un lissage. Ils seront donc organisés par vagues. À ce stade, il n'y a aucune inquiétude à avoir sur la charge de travail du service susmentionné.

Aussi, les indicateurs demandés par l'UNSA sont déjà prévus. Les données quantitatives et qualitatives relatives aux entretiens qui seront menés seront communiquées aux membres de l'instance ainsi qu'au GPRPS et au groupe de travail national.

M. Hamzaoui (CGT) espère que les groupes de travail ne se substitueront pas aux CSSCTL. Le rôle de l'instance diffère de celui des groupes de travail, qui seront constitués par des agents en poste. Le rôle de représentant du personnel est différent, il permet un niveau de recul que n'ont pas forcément les agents opérationnels en poste. Il ne faudra donc pas que les décisions prises en groupe de travail servent d'argument à la direction. Les instances représentatives du personnel consultatives demeurent les interlocuteurs principaux dans le cadre du dialogue social.

D. Blé (UNSA) n'a aucun doute sur les capacités du service RH à mener à bien les entretiens. Cela dit, une interrogation demeure sur les moyens qui seront mis à sa disposition. Or, ces entretiens sont absolument essentiels. Il faudra que les équipes du service RH puissent travailler dans les meilleures conditions possibles. De plus, les agents qui ne font pas partie des cohortes qui seront sollicitées mais qui manifesteraient le besoin d'être reçus en entretien devront pouvoir l'être.

Par ailleurs, les indicateurs qui seront mis en place par la direction devront être communiqués instamment aux membres de l'instance. Les représentants syndicaux souhaitent en effet pouvoir en disposer en amont. Ils pourront ainsi formuler leurs remarques et leurs observations, et lesdits indicateurs pourront donc bénéficier de quelques ajustements. Les indicateurs ne doivent pas être seulement quantitatifs, mais aussi qualitatifs. À ce titre, une enquête qui se déroulerait en plusieurs phases pourrait être mise en œuvre. La première phase pourrait être organisée avant le déploiement de la réorganisation. De nouvelles phases pourraient être organisées plus tard, afin de sonder le ressenti des agents. En effet, tout changement induit une crainte ainsi que des interrogations légitimes. Il est important de procéder à une évaluation de la rencontre entre ces craintes et la réalité du terrain.

Aussi, **D. Blé** réinsiste sur le fait que la Direction devra communiquer en amont lorsqu'elle saura que de nouveaux fonds rejoindront la DRS. L'objectif n'est pas de créer de la concurrence intersites, mais de s'assurer que les activités sont bien réparties entre les trois sites de Paris, Angers et Bordeaux.

Enfin, il est clair que l'attractivité du métier de téléconseiller doit faire l'objet d'une vigilance particulière. La problématique est connue depuis plusieurs années. Il est urgent de poser un diagnostic précis de la situation, afin de pouvoir réfléchir à des pistes de remédiation. Le turn-over est beaucoup trop important. Aussi, un accompagnement individuel des carrières des téléconseillers pourrait être mis en place. Actuellement, les agents qui quittent leur poste ne sont pas tellement aidés. Si les téléconseillers étaient assurés de pouvoir réaliser une mobilité au terme d'une échéance prédéterminée, alors ils seraient beaucoup moins stressés.

T. Ravot indique que M. Blé a réinsisté sur un point qu'il a lui-même omis de souligner auparavant — à savoir les échanges stratégiques relatifs aux périmètres, aux nouveaux mandats, aux nouvelles perspectives de fonctions que la DRS Bordeaux pourrait exercer à l'avenir. Le mardi 19 janvier 2021, il a été annoncé, en réunion informelle, que ces éléments pouvaient être partagés. La position de la direction est toujours la même sur ce point et l'engagement est affirmé à nouveau.

Il faut distinguer deux choses. La visibilité est très réduite en ce qui concerne de nombreux périmètres. En effet, les décisions sont prises au niveau de la direction générale lorsque les pouvoirs publics demandent au directeur général, parfois au pied levé, que la CDC prenne en charge tel ou tel nouveau mandat. Il arrive que les décisions soient prises dans des délais de 2 ou 3 semaines, pas plus. Dans ces conditions, la déclinaison opérationnelle représente un véritable défi. Aussi, dans ce cadre, les tendances qui se profilent pourront être partagées aux représentants syndicaux. T. Ravot s'engage à organiser un suivi régulier du sujet au sein des instances.

Enfin, les membres de l'instance ont évoqué, plus en amont, l'élaboration de toute une série d'indicateurs. Cette proposition est validée. Leur construction dépend davantage du périmètre du GPRPS. Les éléments sont à partager avec la filière RH.

M. Aribat (CFDT) aimerait soulever un sujet qui n'a pas encore été abordé dans le cadre de la discussion sur la réorganisation générale de la DRS. Ce sujet a néanmoins déjà fait l'objet de plusieurs discussions par ailleurs. Il s'agit en l'occurrence de la gestion des flux et du courrier. Il avait notamment été demandé à ce qu'un bilan du rattachement à la DRC et qu'une étude d'impact relative au transfert à la DMRO soient réalisés. Il demande si de nouveaux éléments se sont fait jour sur ce point.

T. Ravot répond que certains éléments de réponse ont été préparés sur ce point. Ils seront présentés par M. Molas à l'occasion d'un autre point de l'ordre du jour. En l'absence d'autres souhaits de prise de parole, T. Ravot propose de procéder au vote.

Avant de procéder au vote, **V. Anso (UNSA)** aimerait faire une déclaration pour l'UNSA. Cette déclaration sera évidemment transmise à l'ensemble des organisations syndicales au terme de la présente réunion.

« La présentation en CSSCT local comme depuis le début de ce projet, comme en instances nationales, vise à démontrer que les impacts de cette réorganisation seraient somme toute mineurs ou limités. C'est là notre premier point de désaccord, un projet qui embarque autant de collègues ne peut être considéré comme présentant des impacts limités. Nous préférierions une approche pragmatique et transparente sans édulcorant.

La méthode, nous l'avons dit et rappelé à maintes reprises, n'est pas acceptable pour un projet d'envergure comme cette réorganisation de la DRS. Même si nous comprenons et partageons les enjeux, nous regrettons le manque d'anticipation, le calendrier trop serré qui conduit à avancer à marche forcée dans un contexte peu favorable.

Nous réitérons ici nos points de vigilances dont nombre ont fait l'objet d'engagement du Directeur et de la Directrice déléguée de la DRS :

- Les impacts RH qui nous semblent sous-estimés et pour lesquels nous voudrions comprendre ce qui prime entre la logique de proximité et la logique de filière métier.
- Les impacts sur la DSI qui ne sont pas présentés.
- Les informations sur les groupes de travail qui ont précédé cette réorganisation, leurs compositions, leurs attendus et les résultats de leurs travaux.
- Nous demandons une lecture très fine des chiffres en ETP budgétaires et en effectifs réels.
- Nous voulons également l'assurance que dans l'organisation multisites, le management à distance soit équilibré : à savoir un responsable à Angers et un adjoint à Bordeaux et inversement.
- Vous nous assurez le recours à une prestation externe d'ergonomie mais sa mise en œuvre interviendra après la validation du projet, de même pour le groupe RPS dont nous venons juste de recevoir la lettre de mission.

Pour toutes ces raisons, **l'UNSA émettra un avis NÉGATIF** sur la déclinaison locale de ce projet de réorganisation de la DRS. »

M. Aribat (CFDT) aimerait revenir sur quelques points déjà évoqués au cours de ses diverses interventions. Pour la CFDT, il est clair que cette réorganisation à marche forcée n'est pas du tout satisfaisante, bien que ses enjeux soient compréhensibles. Le CSSCTL a pour mission de discuter des sujets relatifs à la santé et à la sécurité du personnel. En l'espèce, il demeure encore de trop nombreuses incertitudes liées aux délais tendus imposés par la direction pour la réorganisation. Les périmètres ne sont pas assez bien définis, de même que le rôle qui sera occupé par M. Ravot. Davantage d'éléments de réponse sont attendus sur ce point. Par ailleurs, il n'existe pour le moment aucun plan de formation construit relatif à la réorganisation. Il n'en existe même pas une ébauche.

Le GPRPS a quant à lui bien été missionné, mais il ne dispose ni du budget ni des moyens nécessaires à son bon fonctionnement. De plus, le rôle occupé par les managers de proximité en ce qui concerne la communication sera très important. Or, il s'avère que la plupart des managers manquent cruellement d'information. Leur charge psychologique est conséquente. En outre, la réorganisation a vocation à se déployer dans un contexte de crise sanitaire très défavorable. Elle constitue une angoisse supplémentaire pour les agents, qui s'interrogent sur leur devenir et sur leur relocalisation dans la nouvelle organisation.

Pour toutes ces raisons, et d'autres encore qui ont été évoquées tout au long de ce point de l'ordre du jour, la CFDT n'est pas en mesure de valider ce projet en l'état. En l'état actuel, la CFDT ne peut que voter contre. Elle souhaite tout de même toujours être associée à l'évolution de ce projet, et aux réflexions qui seront organisées.

T. Ravot a bien pris note de ces votes négatifs pour l'UNSA et la CFDT. La CGT a également exprimé un avis négatif plus en amont au cours de ce point de l'ordre du jour.

A. Chabbi (CGT) rappelle que l'ensemble des motivations du vote négatif de la CGT ont déjà été évoquées par ailleurs.

Résultats du vote :

Contre : 7 voix - 3 (UNSA), 3 (CGT), 1 (CFDT)

7. Actualité projet immobilier

P. Joyeux indique que la présentation relative à l'actualité du projet immobilier a été réalisée en groupe de travail préparatoire. Il demande si les représentants ont des interrogations supplémentaires à formuler sur ce point.

S. Potier (UNSA) rappelle que les éléments de réponse communiqués à l'occasion des groupes de travail auraient pu être diffusés bien plus en amont. Ils sont demandés depuis le mois de septembre 2020 à minima. Aussi, des questions demeurent sans réponse. Certaines ont seulement obtenu des réponses incomplètes ou insatisfaisantes.

La direction a indiqué que le planning détaillé des phases 1, 2 et 5 serait remis aux représentants du personnel. Cette réponse n'est pas suffisante. Les membres du CSSCTLB aimeraient disposer d'une date précise de remise des documents.

De la même façon, l'annuaire du projet, qui liste l'ensemble des intervenants internes et externes, n'a pas été communiqué. La direction n'a formulé aucune réponse sur ce point. Or, ce document pourrait s'avérer très utile. Il permettrait de connaître le rôle de chacun au sein du projet.

La comitologie détaillée du projet n'a pas non plus été présentée. La direction renvoie les syndicats au dossier de Tetris, qui ne présente que le schéma organisationnel du projet et pas la comitologie en tant que telle. Les membres de l'instance aimeraient connaître le rôle de chacun de ces comités ainsi que la périodicité à laquelle ils se réunissent. La direction a indiqué par ailleurs que l'assistante de prévention (AP) était bien associée au comité projet hebdomadaire. Par contre, il semblerait que les acteurs de la santé disposent d'un groupe de travail dédié. L'UNSA souhaiterait que la direction fournisse une liste de l'ensemble des groupes de travail qui détaille leur composition.

En outre, si les documents relatifs au suivi de l'avancée des travaux et aux espaces témoins sont intéressants, aucune date n'a pour le moment été fixée pour la visite des locaux. Les personnes qui seront autorisées à participer à ces visites n'ont pas non plus été désignées. Les modalités des visites ne sont pas plus détaillées.

Par ailleurs, le calendrier relatif aux ateliers participatifs est irrespectueux des contraintes, des engagements et des agendas de chacun des contributeurs. Les ateliers ont été lancés dans la précipitation, alors même que la date de restitution du microzoning est connue de longue date. De nombreux ambassadeurs n'ont pas été en mesure de participer au premier atelier de présentation, car ils ont reçu l'information la veille pour le lendemain. Certains ont même été invités à participer à des ateliers pendant les vacances de fin d'année.

Il n'est pas rare, certes, que des projets d'envergure, tels que celui-ci, imposent des délais incompressibles. Le contexte sanitaire n'a pas arrangé la situation. Néanmoins, la date de lancement des ateliers aurait pu être davantage anticipée au regard de l'échéance fixée au 1^{er} février 2021.

La direction a déclaré que les problématiques relatives au bruit, au positionnement du service médical, aux troubles musculo-squelettiques (TMS) ou encore au handicap, qui ont été remontées à l'occasion des ateliers qui se sont tenus, trouveraient une solution. Il serait intéressant, dans son rôle, que le CSSCTLB ait connaissance de ces problématiques et des solutions concrètes qui y seront apportées. La direction se pourrait relayer par exemple le jeu de question-réponse comme cela peut être fait dans le suivi des recommandations ou le suivi des visites.

De plus, en ce qui concerne la prestation d'ergonomie, l'expression des besoins formulée dans le cahier des charges technique de l'appel d'offres ne semble pas satisfaisante en termes d'exigence et de besoins. La direction a assuré qu'un ergonome certifié intervenait d'ores et déjà sur le projet, et qu'il continuerait à intervenir autant que de besoin. Néanmoins, l'association des acteurs de la prévention et de la santé n'a pas encore fait l'objet d'une confirmation. Il faudrait également que l'ergonome de la CDC soit associé aux travaux. L'UNSA aimerait que la direction confirme que l'ensemble des acteurs de la CDC sont bien intégrés aux réflexions menées par Tetris.

La consolidation de l'enquête télétravail est en cours. Une interrogation porte toujours sur la date à laquelle elle sera restituée. Dans l'attente de cette restitution, l'UNSA demande que les données macro diffusées aux directions au cours du mois de décembre 2020 soient transmises.

Par ailleurs, il semble nécessaire qu'un comité de suivi NEC soit désormais planifié régulièrement, ce qui n'a pas été le cas au cours de l'année 2020. La date de la prochaine réunion du comité a été fixée au 29 janvier 2021. C'est une bonne chose. Aussi, il semblerait qu'un calendrier relatif au dialogue social soit en cours d'élaboration. Les organisations syndicales se réuniront avec Tetris le 22 janvier 2021. Les problématiques relatives au bruit, à la connectique, au handicap, aux TMS et à l'ergonomie devront être soulevées au cours de cette réunion, et autant que nécessaire tout au long de la poursuite du chantier au sein des comités de suivi.

Enfin, une interrogation porte sur la prise en compte de la pandémie de COVID-19 dans le cadre de la prévention primaire de transmissibilité du virus et dans les préconisations sanitaires qui ont été établies pour le nouveau site. Tetris a dû formaliser un dossier technique sur ce point.

A. Gomez (CGT) rappelle qu'elle a posé une question sur le projet NEC qui a provoqué de l'agacement. L'objectif n'était pas celui-là. D'après les retours de terrain, il semblerait pourtant que les problématiques liées à la place disponible et aux bureaux partagés aient bien été évoquées dans le cadre des ateliers.

Il existe une inquiétude liée à l'absence de place dans les nouveaux locaux et aux RPS que cette situation pourrait générer. En effet, tous les agents ne travaillent pas aux mêmes horaires. Les plages horaires sont variables, puisque certains agents disposent d'une certaine liberté dans la gestion de l'exécution de leurs tâches. C'est-à-dire que ceux qui viendront travailler à 7 heures du matin trouveront des places libres, et que ceux qui viendront travailler à 10 heures n'en trouveront pas. C'est la règle du « premier arrivé, premier servi » qui prévaudra.

La mode du télétravail risque de passer. Les agents pourraient s'en lasser. Lorsque ce moment arrivera, et que tout le monde voudra venir travailler au bureau en même temps, la problématique sera insoluble. Les agents s'en inquiètent, comme l'indiquent les sujets soulevés au cours des ateliers. Or, cette problématique n'apparaît pas dans le projet qui a été présenté par la direction.

P. Joyeux indique qu'il ne pourra malheureusement pas répondre à toutes les questions qui viennent d'être posées car elles sont très nombreuses. Il existe des comités de suivi, qui sont en train d'être mis en place. Malheureusement, la pandémie de COVID-19 est venue perturber les bonnes méthodes de fonctionnement mises en place depuis longtemps sur ce sujet.

Comme cela a déjà été évoqué en groupe de travail, le microzoning ne correspond qu'à un microzoning sur les cloisons. Il ne s'applique qu'au plan de cloisonnement. Le microzoning réel, qui correspond au positionnement des agents sur les différents emplacements, débutera quant à lui au mois de février 2021 et s'étalera jusqu'à l'automne. En l'occurrence, il s'agit seulement de pouvoir commander les cloisons afin de les recevoir à temps.

Par ailleurs, la date de déménagement a été fixée à l'été 2022. S'il est possible de maintenir cette date, alors il faudra forcément passer par des périodes un peu contraintes.

En outre, les bureaux partagés sont demandés par les groupes de travail depuis de nombreuses années. Au total, ces groupes ont mobilisé entre 150 et 200 agents. Il n'y a aucune raison de remettre ces demandes en cause. Évidemment, certaines habitudes devront évoluer. Il faudra de nouveaux outils et de nouveaux moyens, qui seront effectivement mis en place. Il faudra pouvoir réserver des places de bureau ou des places de parking. Il n'y a par ailleurs aucune inquiétude à avoir sur le nouveau bâtiment, qui sera absolument moderne et qui disposera de nombreuses fonctionnalités.

Toutes les autres questions formulées trouveront des réponses en comité de suivi. L'objectif est de communiquer des informations fiables, concrètes, et qui ne seront pas remises en cause à brève échéance.

La séance est suspendue de 12h26 à 14h00.

6. Mutualisation des activités employeurs entre les sites d'Angers et de Bordeaux

T. Ravot indique que ce point n'a pas vocation à réitérer la présentation effectuée en groupe de travail préparatoire relative à la mutualisation des activités employeurs entre les sites d'Angers et de Bordeaux. Il faut désormais que les débats s'orientent vers les éventuelles questions supplémentaires que pourraient se poser les représentants du personnel.

P. Joyeux ajoute que les slides 39 à 42 du document présentent des réponses aux questions formulées par les membres du CSSCTLB. Les problématiques liées à la polyvalence, à l'exclusion du périmètre de recouvrement et à l'avenir des cotisations rétro y sont notamment traitées.

D. Blé (UNSA) propose à la direction de répondre de vive voix aux questions exprimées par ailleurs par les représentants syndicaux, sans pour autant reprendre l'ensemble du document. Les réponses apparaîtront ainsi dans le procès-verbal de la présente réunion du CSSCTLB.

P. Joyeux indique que la première question est relative à la polyvalence et à la polycompétences sur plusieurs régimes, et à la charge associée, notamment en matière de formation.

Tout l'enjeu du dispositif progressif qui est proposé sur les activités socle est de permettre aux agents de pouvoir gérer, pour un employeur donné, toutes les anomalies de déclaration relatives à la CNR, au RAFP ou encore à l'IRCANTEC. La gestion des déclarations porte des éléments communs aux différents régimes, et les agents devront monter en compétence sur les spécificités de chaque régime. Cela signifie que certaines anomalies d'identification employeurs ou d'identification agents seront analysées au titre des trois régimes en parallèle. Ceci constitue donc une optimisation de gestion, et une amélioration de la relation avec l'employeur, qui n'aura plus à traiter qu'avec un seul interlocuteur.

Les agents bénéficieront d'une formation initiale sur la réglementation des régimes. Chaque groupe multicompetence contribuera à identifier les meilleures pratiques, qui seront partagées et enrichies par les groupes suivants. Finalement, un agent gèrera un portefeuille d'employeurs moindre, mais au titre des trois régimes.

JL. Barsottini indique que la seconde question porte sur le périmètre angevin et porte sur les raisons de l'exclusion du périmètre de recouvrement des actifs et des retraités.

Il existe quelques écarts d'organisation entre les équipes à Bordeaux et les équipes à Angers. À Angers, l'unité de recouvrement traite à la fois le recouvrement auprès des employeurs, des actifs et des retraités. En l'occurrence, dans le cadre du programme PEP's, il est question des relations avec les employeurs. Cela explique que les actifs et les retraités aient été exclus du périmètre de l'unité d'Angers.

À Bordeaux, les retraités sont pris en charge par le service pensionnés, placé sous la responsabilité de Sophie Pomes. De même pour les actifs.

P. Joyeux indique que la question suivante porte sur l'avenir des cotisations rétroactives. Il rappelle que les cotisations rétro sont liées au stock de validation de période.

JL. Barsottini précise que le stock est en attrition. Néanmoins, depuis qu'il travaille à la DRS, il ne cesse d'entendre que cette activité à vocation à disparaître. Elle est pourtant toujours là, même si elle finira certainement par s'arrêter.

P. Joyeux le confirme. Les décrets et les textes de loi sont toujours attendus sur ce point. Le sujet est régulièrement évoqué avec les organismes de tutelle y compris lors du dernier conseil d'administration. Il est probable que ces textes mettent encore beaucoup de temps à être publiés, s'ils le sont un jour. Il était initialement prévu, dans la COG, de terminer les validations de période en 2022. Dans les faits, il semblerait que cet objectif ne sera pas atteignable avant l'année 2025 au plus tôt.

JL. Barsottini indique que la question suivante porte sur les modalités de répartition des portefeuilles d'employeurs entre les deux sites pour les activités socles.

Les travaux sont toujours en cours. Ils n'ont pas encore abouti. Les principes ne sont néanmoins pas nombreux. Il existe d'abord un critère géographique, ce qui n'exclut pas de tenir compte des particularités de certaines familles ou sous-familles d'employeurs. Lorsqu'il sera jugé plus pertinent de maintenir une sous-famille soit sur un site soit sur l'autre, alors il ne sera pas interdit de le faire.

P. Joyeux indique que la question qui suit porte sur la communication de la nouvelle organisation multisites auprès des employeurs et des interlocuteurs du projet.

Il est essentiel de noter que chacun des groupes, qu'ils se trouvent sur le site de Bordeaux ou sur le site d'Angers, prendra en charge les activités multirégimes selon un niveau de qualité équivalent. Un numéro unique sera mis à la disposition des employeurs. C'est-à-dire que les employeurs ne sauront pas s'ils sont pris en charge par le site d'Angers ou par le site de Bordeaux. Le SVI garantira le routage des appels entre Angers et Bordeaux en niveau 1.

Pour le moment, ceci n'a pas encore commencé. La mise en place sera progressive, tel que cela a été présenté en groupe de travail.

JL. Barsottini indique que la question suivante est relativement large. Elle évoque à la fois l'unification du recouvrement des cotisations sociales à l'Acoss et le rapprochement avec le SRE.

Une question similaire a été posée au sein des instances du site d'Angers. La réponse qui y a été apportée est que le transfert à l'Acoss est porté par la loi de financement de la sécurité sociale de 2020. Il prévoit, pour les régimes gérés par la CDC, un transfert en 2023. Il suivra le transfert des cotisations de l'AGIRC-ARRCO, prévu en 2022.

Sur ce point, il n'aura pas échappé aux membres du CSSCTLB que, ces derniers temps, un certain nombre d'articles traitant des discussions en cours au sein de l'AGIRC-ARRCO ont été publiés dans la presse. Il semblerait que la date de transfert des cotisations de l'AGIRC-ARRCO finisse par être repoussée d'au moins un an. Le bilan de ces discussions n'est cela dit pas encore connu. Quoi qu'il en soit, cela signifierait que le transfert des cotisations sociales de la CDC serait également repoussé d'un an, voire plus.

Néanmoins, il n'est pas prévu d'arrêter le chantier en cours au motif que les choses sont susceptibles d'évoluer. **JL. Barsottini** rappelle que le projet RGPU, institué par la loi de réforme des retraites de novembre 2010, n'a toujours pas abouti. À ce jour, seuls 2 régimes ont transféré leurs données dans le RGPU. Entre 33 et 40 régimes n'ont pas encore été migrés. C'est dire si la CDC a eu raison de ne pas geler ce projet et de continuer à travailler. La même politique prévaut aujourd'hui : ce n'est pas parce qu'un projet est en perspective que nous devons nous figer sur notre organisation interne.

P. Joyeux continue à égrener les questions. La suivante porte sur l'étude d'impact, l'analyse des écarts, la coconstruction avec les agents et sur l'identification et le suivi des risques.

Il répond que le projet sera sans impact sur le niveau d'emploi des sites de Bordeaux et d'Angers. Le périmètre sera constant.

Par ailleurs, l'enjeu du transfert des activités entre les sites porte sur la montée en compétence multirégimes des agents des services employeur d'Angers et de Bordeaux, sur l'activité de recouvrement et de gestion des déclarations. La montée en compétences sera organisée progressivement. Elle portera d'abord sur une équipe de 4 agents à Angers et sur une équipe de 4 agents à Bordeaux. Ces deux équipes bénéficieront, dans un premier temps, d'une formation socle sur la spécificité des régimes. Dans un second temps, elles auront à gérer collectivement un nombre d'employeurs définis, ce qui leur permettra de monter en compétences sur la gestion des 3 régimes de retraite.

JL. Barsottini indique que la question suivante porte sur l'anticipation des charges et des moyens nécessaires pour chaque palier. L'enjeu est d'éviter de mettre le personnel en tension.

Il répond que, comme cela a déjà été dit par ailleurs, la direction est très attentive à la conduite et à l'accompagnement au changement. Il s'agit d'éviter, autant que faire se peut, de mettre les agents sous tension. En l'occurrence, comme M. Joyeux l'a évoqué, le processus de déploiement sera extrêmement progressif. Il débutera au début du mois de mars 2021 et a vocation à prendre fin au terme de l'année.

Sur cette période, 4 vagues ont été programmées en plus du groupe pilote. C'est-à-dire qu'au total 5 vagues successives ont été planifiées. Des ajustements seront mis en place au fur et à mesure des constatations qui seront réalisées sur le terrain.

Par ailleurs, la mutualisation des activités a vocation à créer une dynamique positive. Il faut bien se rappeler que toute la partie amont du cycle de traitement des déclarations est très similaire pour les 3 régimes — même si, bien sûr, il n'est pas question de nier les spécificités réglementaires de chacun de ces régimes. À l'issue de la période de transition, il faut donc espérer un allègement de la charge de travail.

Enfin, il est précisé que cette opération de mutualisation ne générera pas d'activité supplémentaire sur les sites. En effet, seule la répartition entre le site d'Angers et le site de Bordeaux évoluera. La seule charge supplémentaire qui pourrait peser sur les équipes, et qui n'est pas négligée, est celle relative à la montée en compétences des agents.

P. Joyeux indique que la question suivante porte sur le nombre de rencontres prévues dans le processus de déploiement. Il s'agit de ménager des temps de discussion afin de déterminer si le projet peut poursuivre sa route, ou s'il convient de revenir en arrière.

Comme M. Barsottini l'a déjà indiqué, le dispositif sera déployé de façon très progressive. Il implique, à court terme, un nombre limité d'agents — par nature sur le périmètre des activités spécifiques, et par choix sur le périmètre des activités socles. L'appui du binôme Angers-Bordeaux permettra d'organiser des points réguliers. À ces occasions, il sera possible de dresser un bilan des choses qui fonctionnent et des difficultés rencontrées. Il s'agira de trouver des solutions aux problématiques soulevées et de capitaliser sur les bonnes pratiques.

Un bilan pilote a également été planifié. Il s'agira d'optimiser les travaux de la première vague. L'idée n'est pas de revenir en arrière, mais de procéder à des ajustements en cas de besoin. Un point d'étape a été fixé au mois de septembre 2021.

En ce qui concerne les formations envisagées, toutes les modalités sont présentées dans le dossier à la slide 23. Elles sont adaptées au périmètre des activités spécifiques et au périmètre des activités socles. Les formations relatives aux spécificités des régimes sont en cours d'ajustement avec le service formation.

La formation des agents par partage de connaissance sera déployée au sein du groupe-pilote et au sein des vagues successives.

T. Ravot souligne que les différentes questions formulées par les représentants du personnel ont obtenu des réponses détaillées. La démarche était de travailler en continu, dans l'objectif de vous transmettre des réponses. En cas de nécessité, il sera toujours possible de revenir sur la philosophie qui a conduit à cette déclinaison locale de la présentation faite dans les instances nationales.

M. Abribat (CFDT) indique que les intervenants sont passés très rapidement sur le dispositif de coconstruction avec les agents. Il faudrait y revenir plus en détail. Il faut s'assurer de la faisabilité de cette mutualisation, même si elle ne porte que sur 8 agents. Ce sujet a déjà été évoqué au cours de la matinée.

En l'espèce, il s'agit de s'assurer que les agents seront en mesure d'apprendre 3 réglementations différentes. Il s'agit également de s'assurer que les agents trouveront toujours un intérêt à leurs missions. C'est pour cette raison qu'il aurait pu s'avérer pertinent de joindre les agents concernés aux réflexions. En l'occurrence, le projet semble imposé de manière hors-sol.

Par ailleurs, la direction aborde la question de la formation sans pour autant communiquer de véritable plan de formation. La CFDT attend autre chose que des bonnes intentions et souhaite avoir connaissance d'éléments concrets.

Aussi, la direction semble beaucoup miser sur une formation dite de « partage des connaissances » entre collègues. **M. Abribat** est très dubitatif quant à l'efficacité de ce dispositif, s'il n'est pas accompagné d'autres actions de formation. En effet, les partages de connaissances sont très utiles, mais ils sont souvent associés à une importante déperdition d'informations. Ce risque est accru du fait de la situation d'isolement de nombreux agents, dans le contexte de la pandémie de la COVID-19.

Enfin, les documents ne précisent pas la façon dont sera géré concrètement l'impact concomitant du passage à la DSN, qui surviendra en même temps que la mutualisation des recouvrements.

P. Ducamp (UNSA) souligne que les documents mettent en avant la notion de mutualisation. Or, ils ne précisent pas les impacts qui toucheront PPMA, PPMB et PPMP, alors que lesdits services prennent également en charge certains recouvrements de cotisations.

Elle indique également qu'elle a reçu, au cours de la semaine du 11 janvier 2021, une communication qui indiquait que l'IRCANTEC avait demandé à un employeur appartenant au ministère de l'Intérieur de procéder au reversement de cotisations par l'intermédiaire de la plateforme PEP's. Or, normalement, les ministères ne devraient pas être concernés par PEP's. Les équipes se posent des questions. Les modalités du projet PEP's ne sont pas claires, et elles ne sont pas connues par les services PPMA, PPMB et PPMP. Il faudra leur faire parvenir une communication sur ce point.

A. Chabbi (CGT) ajoute que, dans le dossier, le CSSCTL et le CLU ne semblent pas inclus dans l'étude d'impact du projet. D'autre part, ses déclarations préalables relatives au centre d'appels sont également valables pour la mutualisation. La question de la mutualisation perturbe beaucoup les équipes. De plus, le dossier présenté ne parle pas du traitement de la DSN par la RAFFP. En outre, il a été annoncé aux agents qu'ils devront se former à de nouvelles réglementations, dont la réglementation CNR, qui est relativement lourde, et la réglementation IRCANTEC, qui est également très fournie. Les cerveaux humains ne sont pas extensibles à l'infini. La direction ne semble pas prendre en compte le mal-être que créera le projet. Ce projet est un projet élaboré par des technocrates, qui ne prennent pas la peine de s'interroger sur les réalités du terrain.

En l'occurrence, des agents partiront bientôt en retraite. 3 agents du RAFFP partiront à la retraite ou en CAA au cours de l'année 2021. 2 partiront au cours de l'année 2022. Cela correspond à 5 agents sur un effectif qui en compte seulement 15. C'est-à-dire que près du tiers de l'effectif est sur le départ.

A. Chabbi est elle-même issue du service RAFFP. Lorsqu'elle rend visite à ses collègues du service, elle remarque qu'il y a régulièrement plusieurs nouveaux agents qui n'étaient jusqu'alors pas connus. Il semblerait que le service fasse désormais appel à de nombreux intérimaires, qui, pour certains, bénéficient maintenant de contrats CDP. Cette contractualisation fragilise l'équipe, qui ne peut pas se stabiliser sur le long terme. À cette situation s'ajoute l'absence de recrutement d'agents permanents.

En définitive, la question porte sur l'avenir de la Caisse des dépôts. La politique menée par la direction semble être une politique de destruction du service public pouvant conduire à un retrait des mandats : les moyens mis en œuvre ne sont pas à la hauteur de la mission de service public assignée à l'institution. Il n'y a plus qu'à constater les dégâts.

T. Ravot indique que des éléments de réponse seront apportés par M. Joyeux et M. Barsottini. En l'occurrence, la direction n'a pas vocation à mettre en œuvre une vision technocratique. Elle essaie d'élaborer, au contraire, une vision organique qui se base sur l'observation des faits. Un des objectifs du projet est de formaliser des parcours de carrière et d'accompagner la montée en compétences de l'ensemble des équipes concernées.

Par ailleurs, la notion de service public et les valeurs qui lui sont associées font partie de l'ADN de l'institution. Ces valeurs animent l'action de tous en son sein, y compris celle du directeur général et du directeur des retraites et de la solidarité. Il faut que les pouvoirs publics, qui sont détenteurs de la délégation de service public et des mandats qu'ils peuvent nous confier, considèrent que la CDC est l'opérateur qui intervient au juste coût et qui offre la meilleure qualité de service. En outre, **T. Ravot** souligne que depuis son arrivée au sein de l'institution, il n'a pas eu connaissance de retours clients indiquant une dégradation du service rendu.

Dans les réflexions qui sont conduites, il est tenu compte de l'ensemble des remarques formulées par les représentants syndicaux. Les alertes feront l'objet d'une attention toute particulière.

A. Chabbi (CGT) ajoute qu'elle avait formulé des commentaires écrits, qui pourraient être lus.

T. Ravot observe que certains commentaires semblent très éloignés des préoccupations du jour. Il indique par ailleurs que les commentaires ne doivent pas être non plus nos états d'âme.

A. Chabbi (CGT) précise qu'en l'occurrence il ne s'agit aucunement d'états d'âme. Ces commentaires correspondent à des constats.

T. Ravot indique qu'il ne visait pas le commentaire formulé par Mme Chabbi. Il s'agissait d'une allusion générique sur le fil des commentaires qu'il est compliqué de suivre en même temps que l'on distribue la parole sur Teams. Il serait bénéfique d'utiliser ce fil de commentaires comme complément d'information.

JL. Barsottini ajoute que les employeurs publics, les assurés, les actifs et les retraités reconnaissent la qualité de service offerte par la Caisse des dépôts. Le maintien de cette bonne qualité de service a été encouragé par les différentes évolutions qui ont été mises en place au cours des dernières années.

En ce qui concerne la formation, il ne faut pas oublier que les agents qui seront concernés par la mutualisation connaissent déjà leur métier. Ce sont des professionnels au fait des process et des outils, et qui connaissent bien les employeurs et les modes de fonctionnement des déclarations. Ils connaissent également une partie de la réglementation des 3 régimes. En définitive, il ne s'agit pas de partir d'une feuille blanche, les agents concernés sont compétents et connaissent beaucoup de choses.

Aujourd'hui les équipes sont capables d'intégrer, dans les services employeurs du site d'Angers et du site de Bordeaux, des agents dont ce n'est pas le métier et qui rentrent dans cette profession. Il existe en effet des cursus de formation, incluant le tutorat et l'accompagnement, qui permettent de faire monter en compétences les agents concernés sur des délais relativement courts. En l'espèce, le projet concerne des agents déjà compétents. Certains des process de formation utilisés pour les agents ne connaissant pas le métier seront appliqués aux agents expérimentés. Le cursus de formation soulignera les points de nouveauté sur lesquels les agents devront gagner en connaissance, tels que par exemple les réglementations des régimes et les spécificités réglementaires desdits régimes. Il est rappelé qu'une partie importante des processus de recouvrement et de traitement des déclarations est commune à l'ensemble des 3 régimes.

Le partage de connaissances entre collègues ne constituera évidemment pas le seul dispositif de formation qui sera appliqué. La formation sera organisée en deux temps. Le premier volet de la formation se focalisera sur les spécificités réglementaires de chacun des régimes, qui interviennent habituellement en fin de processus, à la dernière étape du traitement des déclarations. Le second volet de la formation s'appuiera sur le partage de connaissances, l'accompagnement et le tutorat entre collègues. Ce volet est extrêmement important, non seulement pour la montée en compétences, mais aussi pour la transmission d'humain à humain des principes et des modes de fonctionnement. Cette transmission est essentielle.

C'est cette articulation entre un volet de formation magistrale et un volet de formation qui laisse beaucoup plus de place à l'humain qui définira le plan de formation relatif à la mutualisation. Ce process a déjà démontré son efficacité par le passé. Il permet d'atteindre les objectifs fixés.

Enfin, la capacité des agents à intégrer 3 réglementations n'est pas à remettre en cause. Aujourd'hui, les agents travaillent déjà ensemble, notamment dans le cadre de certaines phases projet. Ils sont déjà, au moins en partie, au fait des réglementations des régimes qui ne sont pas leur spécialité. Par ailleurs, le déploiement de la mutualisation en 5 vagues successives permettra de procéder aux ajustements nécessaires le cas échéant.

Après le temps de la réflexion et une fois que le cycle de consultation des instances arrivera à son terme, la phase de mise en œuvre concrète pourra démarrer.

P. Joyeux répond à la question de Mme Ducamp relative aux impacts potentiels du projet sur les autres services de la DGM. En l'occurrence, il n'y en a aucun.

Aussi, des présentations relatives à PEP's ont bien été réalisées à destination des agents de ces services. Néanmoins, peut-être n'y en a-t-il pas eu assez. Malgré tout, une documentation importante a été diffusée sur ce sujet. En tout cas, une nouvelle session de présentation pourra être organisée au sein de la DGM et des différents services.

P. Ducamp (UNSA) souligne que les agents de sa propre unité ont été très embêtés lorsqu'ils ont été tenus de fournir une réponse à l'employeur appartenant au ministère de l'Intérieur. Il faudra clarifier les processus que doivent suivre les agents dans de telles situations. Une feuille de route ou un guide pourrait par exemple être élaborée.

T. Ravot indique que ces remarques seront bien prises en compte.

M. Abrisat (CFDT) revient sur le sujet de la formation. Il n'a jamais dit ni pensé que le partage de connaissances ne servait à rien. Il n'a jamais déclaré non plus que le plan de formation élaboré par la direction reposait uniquement sur ce partage de connaissances entre collègues. Son intervention visait simplement à souligner que le partage de connaissances n'était utile que dans le cadre d'un plan de formation plus vaste. Par ailleurs, il n'a jamais remis en cause la compétence des agents qui travaillent sur le site d'Angers et sur le site de Bordeaux.

Néanmoins, il aurait souhaité que la direction communique à l'instance un véritable plan de formation, qui détaille les moyens mis en œuvre, les libellés des formations qui seront déployées ainsi qu'un calendrier.

Il demande enfin davantage de précisions relatives à l'application qui sert à gérer la DSN. Il semblerait en effet que cette application rencontre de nombreuses problématiques. Il attend également une réponse sur la question qui porte sur la concomitance de la réorganisation et de l'arrivée la DSN, en particulier au RAFFP.

JL. Barsottini répond que les projets de cette nature rencontrent toujours des dysfonctionnements au démarrage. Par exemple, le démarrage de la DSN sur l'IRCANTEC a été très compliqué. En l'occurrence, les processus sont complexes, et apportent leur lot de nouveautés et de changements d'habitude.

Il prend également pour exemple le projet DSN mis en œuvre à l'AGIRC-ARRCO. Ce projet a été évalué à 80 millions d'euros. Or, il semblerait que les deux premières années de déploiement aient été très difficiles à gérer. Les régimes de la fonction publique sont en train d'être intégrés, alors que l'IRCANTEC a été intégrée un peu plus tôt. En ce moment, l'institution se trouve donc dans une phase relativement compliquée.

M. Abrisat (CFDT) n'en a jamais douté. Néanmoins, la question porte sur les moyens qui seront mis en œuvre afin de gérer le démarrage difficile qui est projeté et qui sera concomitant au déploiement de la réorganisation.

JL. Barsottini indique qu'il est plus question de répartir de façon différente les activités que d'une réorganisation. En l'occurrence, il s'agit de mettre en place une meilleure répartition des différentes activités.

Il trouve que c'est finalement aussi une excellente période pour le faire, les équipes du site d'Angers ayant pris un peu d'avance sur les équipes du site de Bordeaux en ce qui concerne le traitement DSN. Ce n'est pas un jugement de valeur, c'est la temporalité a fait que les premières DSN sont arrivées à l'IRCANTEC au cours de l'année 2017, alors qu'elles ne sont arrivées à Bordeaux qu'au début de l'année 2020. En l'espèce, mutualiser les travaux à ce moment-là permettra sans doute aux agents de Bordeaux de tirer profit de la montée en compétences des équipes d'Angers sur ce sujet.

P. Joyeux revient sur le sujet de la formation. Les slides 23, 24, 25, 26 du document détaillent le plan qui sera mis en œuvre. Il rappelle toutes les actions mises en œuvre au cours de l'année 2020, à l'occasion des chantiers par exemple. Il évoque également toutes les actions qui restent à mener. De toute façon, les sessions de formation s'étaleront tout au long de l'année.

En fonction du premier bilan qui sera dressé au mois de septembre 2021, les ajustements nécessaires pourront être réalisés. Il faut voir la première phase comme une expérimentation. Tant qu'elle n'est pas lancée, il est difficile de préjuger de ce qui se passera. Par ailleurs, comme l'a déjà indiqué M. Barsottini, le site d'Angers a déjà commencé à traiter les DSN. Les équipes angevines pourront donc plus facilement monter en charge sur la RAFFP et sur la CNRACL. Or, il s'agit probablement des réglementations les plus

complexes. Aussi, il est profitable que les agents de l'IRCANTEC puissent d'ores et déjà monter en compétence sur ces sujets.

M. Hamzaoui (CGT) aimerait revenir sur la remarque de M. Ravot concernant les prétendus états d'âme que manifesterait les représentants qui interviennent sur le fil de commentaires. Cette remarque est choquante. Elle signifie que la direction est complètement hermétique aux observations et aux ressentis étayés des membres de l'instance.

La CGT ne fait qu'identifier des faits, il n'est en l'occurrence absolument pas question d'états d'âme. Le syndicat ne fait que décrire la réalité quotidienne des agents de terrain sur site ou en travail obligatoire à distance. En ce moment, les agents souffrent. La situation est très compliquée, et la direction ne fait aucunement attention à ceux qui sont sur le terrain tous les jours. Cela commence à bien faire.

P. Joyeux rappelle qu'il ne faut pas prêter de mauvaises intentions à l'intervention de M. Ravot.

M. Hamzaoui (CGT) souligne que la souffrance des agents est tout à fait réelle. Certains agents qui sont en travail obligatoire à distance ne demandent qu'à pouvoir revenir travailler sur site. Cette demande n'est pas exubérante. Au lieu d'y répondre, la direction ne fait que vouloir rajouter une charge de travail supplémentaire aux agents. Les cerveaux ne sont pas extensibles. Il n'est absolument pas normal que les remarques formulées par les représentants syndicaux ne soient pas prises en compte par la direction.

T. Ravot rappelle que l'ensemble des observations, remarques et alertes formulées par les membres de l'instance sont prises très au sérieux par la direction. En l'occurrence, sa précédente intervention visait simplement à faire appliquer une forme de modération dans les commentaires exprimés.

V. Anso (UNSA) remarque que la composition du groupe pilote qui a vocation à être mis en œuvre au mois de mars 2021 n'a pas été détaillée par la direction.

JL. Barsottini indique que la même question a été posée au CLU d'Angers au cours de la réunion du 21 janvier 2021 au matin.

V. Anso (UNSA) souligne qu'il aurait pu s'avérer pertinent d'organiser une réunion intersites.

JL. Barsottini répond qu'une telle réunion n'aurait eu aucune valeur juridique. Elle n'aurait constitué qu'une réunion informelle. Il rappelle que les instances représentatives du personnel n'ont pas vocation à traiter des situations individuelles. Aucun nom ne pourra donc être communiqué. En tout cas, un appel au volontariat sera lancé sur les deux sites. Il a déjà été lancé sur le site d'Angers, et a déjà recueilli 14 réponses positives, alors même que le groupe pilote ne sera composé que de 4 agents. Il n'y aura donc aucune difficulté à le constituer.

Sur le site de Bordeaux, l'appel au volontariat sera lancé au cours de la semaine du 1^{er} février 2021. Une réunion sera organisée en début de semaine avec les équipes du service employeur. Davantage d'informations seront délivrées sur la composition du groupe pilote à ce moment-là.

V. Anso (UNSA) demande si la composition exacte du groupe pourra être communiquée aux membres de l'instance lorsqu'elle sera connue.

P. Joyeux le confirme. En ce qui concerne le site de Bordeaux, il sera composé de 5 agents travaillant sur la CNRACL, le RAFFP, ou multifonds.

Avant de procéder au vote, **V. Anso (UNSA)** aimerait donner lecture d'une déclaration de l'UNSA.

« Ce projet transverse puisqu'impactant les sites d'Angers et de Bordeaux aurait dû être débattu et validé préalablement en instances nationales avant d'être soumis en local, dans le respect des règlements intérieurs et de l'articulation entre les instances. Il ne s'agit nullement d'un aménagement à la marge mais bien et dès demain, d'un transfert d'activités entre nos 2 sites, première étape dans le processus de mutualisation.

Là encore, le nombre de collègues impactés dans les prochains mois méritent une attention toute particulière. Nous ne comprenons pas que ce projet de mutualisation ne figurait pas dans le dossier global de la réorganisation de la DRS. Certes la note de Michel Yahiel nous en donnait les contours mais nous n'avons jamais eu de présentation des chantiers lancés en 2020 et surtout aucune restitution de leurs travaux. Nous estimons que ce projet de mutualisation des activités Employeurs ne peut être décorrélé du projet de réorganisation de la DRS car il en fait partie intégrante.

*C'est pourquoi, nous ne pourrions pas rendre d'avis sur ce point, **l'UNSA ne prendra donc pas part au vote.** »*

A. Chabbi (CGT) indique que la CGT votera bien évidemment contre ce projet qui manque de construction. Le projet tombe comme un cheveu sur la soupe, de la même manière que le projet de la mutualisation des centres d'appels et de la réorganisation de la DRS plus globalement. Ainsi, les instances n'ont à aucun moment été associées aux études d'impact relatives aux conditions de travail, à la santé et à la sécurité.

M. Abribat (CFDT) ajoute que, pour les raisons déjà évoquées par ailleurs, la CFDT votera contre ce projet, qui est indissociable du projet de réorganisation globale de la DRS. Curieusement, la direction a décidé de scinder les deux sujets. Cette décision semble inappropriée. Par ailleurs, ce projet est présenté tardivement, et alors qu'il n'est même pas vraiment fini. La direction requiert un avis qui ressemble plutôt à un chèque en blanc. Or, elle n'a pas donné toutes les garanties nécessaires au bon développement du projet pour les agents.

Résultats du vote :

Contre : 4 voix – 3 (CGT), 1 (CFDT)

L'UNSA n'a pas souhaité prendre part au vote. L'avis est réputé avoir été donné sur ce dossier.

Points d'information

11. Bilan de l'expérimentation des cadres à la cellule d'appui opérationnel (CAO)

JL. Molas indique que Mme CHIRON pourra répondre aux questions complémentaires des membres de l'instance relative au bilan de l'expérimentation des cadres à la cellule d'appui opérationnel. La présentation relative à ce point a déjà été réalisée à l'occasion de la réunion du groupe de travail. Les réponses aux questions posées ont été inscrites sur le support.

D. Blé (UNSA) indique que le syndicat UNSA prend bonne note des compléments de réponse apportés sur le support. Il prend également bonne note de la permanence de cette méthode de fonctionnement, avec la pérennisation des cadres à la cellule d'appui opérationnel. Si un besoin d'élargissement se faisait ressentir, il faudrait que les membres de l'instance en soient informés.

JL. Molas souscrit tout à fait à cette demande. Si le nombre de cadres à la CAO était amené à évoluer significativement, les représentants du personnel en seraient bien entendu informés.

T. Ravot rappelle que cette expérimentation porte un véritable intérêt. Les suites éventuelles auxquelles elle pourrait donner lieu seront partagées avec les instances.

M. Abribat (CFDT) partage l'avis de M. Ravot. Cette expérimentation porte un réel intérêt. Les membres de l'instance souhaitent qu'elle soit pérennisée et qu'elle puisse être élargie, sous réserve du respect des conditions évoquées par M. Blé. Il ajoute que la cellule d'appui opérationnel constitue une porte d'entrée intéressante pour les nouveaux cadres de l'établissement. Elle pourrait également constituer un outil de soutien à M. Brunet, qui doit gérer la charge que font peser sur lui à la fois les directions et les organisations syndicales.

T. Ravot souligne que cet intérêt partagé est très satisfaisant.

8. Actualité à PPMB60

P. Joyeux indique que les membres de l'instance ont communiqué des questions relatives au point actualité à PPMB60. Les réponses ont été apportées.

Y. Lespine demande si les représentants syndicaux souhaitent qu'il revienne sur les questions posées et sur les réponses qui leur ont été apportées.

D. Blé (UNSA) le confirme. Il aimerait que M. Lespine fasse un retour sur les questions posées à l'occasion du groupe de travail et sur les réponses apportées.

Y. Lespine indique qu'une question portait sur la révision des imprimés AF3 et AF4, et plus spécifiquement sur la révision des imprimés AF4, qui servent de support dans les échanges avec la commission de réforme. Il était demandé si les équipes avaient été consultées dans le cadre de la révision de cet imprimé. Pour le moment, ce sont les imprimés AF3 qui sont en cours de validation. Une fois qu'ils auront été mis en ligne, les imprimés AF4 pourront être traités. Les révisions d'imprimés sont effectuées avec le concours d'ateliers organisés avec les gestionnaires, qui sont donc parties prenantes dans la redéfinition.

Une autre question portait sur la dilution du métier de gestionnaire d'invalidité dans celui de gestionnaire de liquidation. Il répond qu'il n'est pour le moment pas question d'une dilution. Une réflexion sera néanmoins prochainement engagée sur l'évolution de l'activité au sein du service. Cette réflexion ne concernera pas seulement l'invalidité.

Depuis environ 2 ans, des renforts sont mobilisés ponctuellement afin de traiter le stock d'invalidités. Les renforts proviennent d'autres unités qui traitent les dossiers vieillesse. Cette stratégie a porté ses fruits, puisqu'aujourd'hui le niveau du stock est très honorable. Les délais de traitement ont également été grandement raccourcis. Les renforts sont notamment mobilisés en période de pics d'activité. De tels pics pourraient survenir dans les mois à venir. Le renfort pourra donc à nouveau être utilisé. Cela dit, il n'existe pour l'instant aucune certitude sur l'évolution qui pourrait toucher le service, et sur l'organisation de l'activité à terme.

Une autre question portait sur les gratifications. En l'occurrence, qui dit gratification dit PFT. Or, la PFT s'inscrit dans une enveloppe globale pour l'ensemble du service. C'est-à-dire que dès lors qu'une gratification est accordée à un agent, le montant de l'enveloppe diminue. Il s'agit donc de répartir au mieux les sommes correspondantes, que ce soit au niveau de l'invalidité ou des autres unités. Il y a aussi des promotions.

La question suivante portait sur la baisse des entrées au 1^{er} semestre 2020, qui pourrait se traduire par une augmentation. Il répond qu'effectivement, une augmentation a été constatée à partir du mois d'octobre 2020. Cette augmentation pourrait se poursuivre, puisque les commissions de réforme ont repris leur cours. Afin de faire face à ces pics d'activité, du renfort pourra être mobilisé, comme cela vient d'être indiqué. Les décisions seront prises en fonction de l'évolution de la situation, qui est pour le moment sous contrôle. Si le volume d'entrées le justifiait, les 8 gestionnaires formés qui travaillent dans les autres unités pourraient éventuellement être mobilisés. En cas de besoin, davantage de gestionnaires pourront être formés.

Les dernières questions portaient sur le NBI et sur les primes exceptionnelles. Il indique qu'il ne dispose pas de la compétence pour répondre à ces questions.

M. Abribat (CFDT) demande s'il est possible de maintenir la surveillance sur cette unité et sur l'évolution des stocks au cours de l'année 2021. Il pourrait s'avérer pertinent d'organiser des points réguliers sur l'évolution de la situation en CSSCTL, puisqu'il s'agit d'un point sensible. Il demande par ailleurs si un retour pourra être réalisé sur l'expérience de médiation qui s'est terminée le 21 janvier 2021 au matin.

Y. Lespine répond que, sur ce point, aucun rapport n'a pour le moment été formalisé. Seule une réunion plénière a été organisée au cours de la semaine du 11 janvier 2021.

M. Abribat (CFDT) demande si le livrable qui sera formalisé pourra faire l'objet d'une présentation, sous réserve bien entendu que la confidentialité des informations soit strictement respectée.

P. Joyeux indique que le retour de la médiation n'a pas encore été formalisé. Des réflexions seront engagées afin de déterminer le format sous lequel la restitution sera effectuée. Pour le moment, le contenu des informations qui pourront être transmises n'est pas encore connu. Quoiqu'il en soit, compte tenu du caractère confidentiel de ces informations, il sera compliqué de présenter un retour détaillé.

Les points relatifs à la NBI ont déjà été évoqués avec M. Ballu à l'occasion de précédentes instances. Il n'avait de mémoire pas souhaité apporter de réponses positives sur ces points. Il faudra se référer aux procès-verbaux desdites réunions. Il y avait une présentation à chaque instance, il faut donc retrouver l'instance dans laquelle cela avait été abordé.

T. Ravot confirme que la confidentialité des informations relatives à la médiation devra être strictement respectée. Il s'agit de respecter les dispositions légales en vigueur. Les ressentis personnels, par exemple, peuvent difficilement faire l'objet d'une diffusion. Il faudra faire preuve d'une très grande attention sur ce point. Les contenus des arbitrages devront rester confidentiels. Néanmoins, un bilan global de la médiation pourra probablement être dressé. Il s'agira de déterminer si la médiation a permis de traiter les différends existants et de trouver des solutions.

M. Abribat (CFDT) indique qu'il n'a pas obtenu de réponse à sa question relative à la surveillance de l'unité et du niveau des stocks.

P. Joyeux répond que des points de production sont réalisés sur l'ensemble des activités, dont celle-ci, qui fait donc l'objet d'un suivi.

M. Abribat (CFDT) ne doute pas que des suivis sont réalisés sur l'ensemble des activités. Néanmoins, l'objet de sa question était autre. Il demandait en l'occurrence à ce que les membres de l'instance puissent continuer à bénéficier d'une information périodique relative à l'évolution des stocks et de l'ambiance au sein de l'unité.

T. Ravot répond que les membres du CSSCTL seront tenus périodiquement informés, en fonction de l'actualité.

C. Gibouin (UNSA) aimerait revenir sur des questions de santé au travail. Il indique qu'une médiation a été mise en place à la suite de la demande du CSSCTL. Il comprend que de nombreux éléments relatifs à cette médiation doivent demeurer confidentiels. Néanmoins, il existe forcément des éléments organisationnels, non personnels, qu'il pourrait être intéressant de partager.

Aussi, il faudrait que la direction partage son avis sur l'intérêt de cette médiation, puisqu'elle a été l'une des premières à être prise en charge de manière externe. Les personnes qui ont travaillé sur ce dossier pourraient également faire part de leurs observations au CSSCTL. Il s'agirait de déterminer si une telle médiation a porté ses fruits, et si les moyens mis en œuvre étaient appropriés.

T. Ravot rappelle que les conclusions de la médiation ne pourront pas être diffusées au CSSCTL, puisque les informations sont confidentielles. Elles ne seront même pas transmises à la direction qui ne pourra donc pas les analyser, et encore moins en parler. Seuls les participants à la médiation y auront accès. Cela dit, la médiation est un outil qui peut s'avérer très intéressant pour résoudre des situations problématiques qui sont dans l'impasse. Si la médiation permet d'identifier les problèmes et d'y remédier, alors il s'agit d'un outil pertinent. Il est précisé par ailleurs que cette médiation n'était pas la première. Malheureusement, car cela veut dire qu'il y a eu point de blocage, d'autres ont déjà dû être organisées. Le fait d'y recourir est une bonne chose. La capacité aujourd'hui à donner beaucoup d'informations autour de cette médiation est malheureusement extraordinairement limitée.

9. Déploiement Genesys mail au centre de contacts

V. Lladeres indique que M. Jacquemard, de la DSI, interviendra également au titre de ce point de l'ordre du jour. Il répondra aux questions qui ont été posées en groupe de travail, et qui sont relatives aux aspects techniques du projet. Elles s'enquêtent notamment du nombre d'incidents ouverts et de la date de résolution prévue. Pour sa part, elle se chargera de répondre aux questions relatives à la formation.

D. Jacquemard rappelle le contexte du déploiement du projet Genesys. En 2018, l'éditeur du produit qualimail, qui est un outil de gestion du courriel, a averti la CDC de la fin de sa commercialisation. En parallèle, dans le cadre de la feuille de route de la DRC, la DRS a fait connaître sa volonté de mettre en place un socle omnicanal. Il s'agissait de disposer d'une vision du client à 360 degrés.

Une étude a été diligentée. Il a finalement été décidé, au terme de cette prospection, de retenir la solution de gestion de courriels éditée par Genesys. Cette solution permet de prendre en charge non seulement les courriels mais aussi les appels téléphoniques du centre de contacts. Elle propose un unique outil. Un comité d'engagement technique a été constitué au sein de ICDC au début de l'année 2019. Il avait pour mission de valider ce choix.

L'outil a été déployé au mois de novembre 2020. Un incident de niveau de gravité A, qui correspond au plus haut niveau d'incident, et qui à ce titre doit mobiliser l'ensemble des équipes, a été identifié le 30 novembre 2020, après de nombreuses lenteurs et latences. Cet incident a été résolu grâce à la mise en place d'un correctif au cours du week-end des 19 et 20 décembre 2020.

Tous les incidents constatés en production sont tracés et font l'objet d'un recensement via l'outil de gestion de projet Godzilla. Ils sont partagés avec l'équipe projet au sens large, en incluant les référents métier. Au 19 janvier 2021, 17 incidents étaient toujours ouverts.

Une question portait sur les raisons de l'impossibilité d'accéder à qualimail. **D. Jacquemard** rappelle que le contrat avec le prestataire a pris fin au 30 novembre 2020, sans possibilité juridique de prolongation. À cette date, la plateforme a été mise à l'arrêt. C'est la raison pour laquelle la bascule vers Genesys devait être réalisée avant cette échéance.

Une autre question portait sur le délai de mise en place des améliorations correctives. Au sein de l'équipe projet au sens large, qui comprend la DSI, ICDC et les référents métier, il existe un processus itératif relatif à la mise en place des correctifs. Un planning de mise en production a été élaboré. Une livraison est prévue en date du 21 janvier 2021 au soir. Une autre est prévue en date du 30 janvier 2021. Certains correctifs peuvent être livrés en semaine, mais d'autres nécessitent la réalisation de tests hors plage ouvrée. Il s'agit de s'assurer du bon fonctionnement des livraisons.

La question suivante concernait la priorité dans l'association des agents pour régler les problèmes. La priorisation de résolution des anomalies est déterminée par les équipes métier. Des réunions bihebdomadaires permettent de revenir sur la planification. Le planning est élaboré en fonction de l'éditeur, Genesys, et de l'intégrateur. Le directeur de la DRS se voit présenter un point hebdomadaire sur le sujet.

V. Lladeres ajoute qu'il était demandé les raisons pour lesquelles le service qualimail a été abandonné alors même qu'il n'y avait pas encore l'assurance que le service de Genesys fonctionnait correctement. Comme cela a déjà été évoqué, la direction n'avait pas le choix. En effet, le contrat passé avec qualimail a pris fin au mois de novembre 2020, sans aucune possibilité juridique ou technique de prolongation.

Par ailleurs, 28 formations d'une durée de 2h30 ont été organisées entre le mois de septembre et la fin du mois d'octobre 2020. En outre, un accompagnement par l'encadrement a été prévu, de même qu'un appui des animateurs superviseurs et des référentes, qui sont des téléconseillères dédiées au projet Genesys. Ces dernières sont notamment à la disposition des téléconseillers qui rencontrent le plus de difficultés dans l'apprentissage de l'utilisation de l'outil.

M. Hamzaoui (CGT) indique qu'elle a reçu un message à la fin de la journée du 20 janvier 2021. Il indiquait que les courriels devaient désormais mentionner le nom et le prénom des agents. Or, grâce à ces informations, les actifs et les employeurs ont trouvé le moyen de rentrer directement contact avec les téléconseillers, en envoyant des courriels à des adresses dont le modèle est le suivant : nom.prenom@caissedesdepots.fr. Certains agents se retrouvent avec des boîtes mail saturées par des messages d'actifs ou d'employeurs. Auparavant, ces boîtes mail n'étaient pas utilisées à cette fin. Cette situation est problématique. Il faudra y remédier.

T. Ravot rappelle que la mission de service public de la Caisse des dépôts implique que les agents, qui sont des fonctionnaires, puissent être identifiés nominativement. Les affaires suivies par les agents doivent pouvoir faire l'objet d'échanges privilégiés avec les actifs et avec les employeurs. Ces derniers apprécient

ces contacts privilégiés. L'identification qui a été mise en place a pour objectif de faire sortir les agents de l'anonymat. Il s'agit de valoriser les actions de la Caisse et de rendre visible le travail des agents.

M. Hamzaoui (CGT) souligne qu'en l'occurrence les agents concernés ne gèrent pas les dossiers. Ils ne correspondent qu'aux interlocuteurs de premier niveau.

V. Lladeres indique qu'elle ne dispose pas d'éléments de réponse technique à communiquer. La situation sera remontée à l'interlocuteur privilégié sur les questions liées à Genesys.

E. Coste-Louret (UNSA) ajoute que l'UNSA a apprécié la note présentée en groupe de travail. Les réponses apportées sont satisfaisantes. Néanmoins, les représentants syndicaux seront attentifs au suivi des anomalies et des actions correctives qui seront mises en place en date du 21 janvier 2021 et au cours du week-end du 30 janvier 2021.

Malgré tout, la méthodologie avec laquelle ce projet a été mis en place est regrettable, d'autant plus que le contexte au centre de contacts était très défavorable. L'UNSA ne peut que constater que les instances ont une fois encore servi de simple chambre d'enregistrement. En effet, aucune information préalable n'avait été communiquée aux représentants syndicaux sur ce point. Afin que ce sujet puisse être porté devant les instances, il a fallu que l'ensemble des organisations syndicales relaient une alerte formulée par les téléconseillers en réunion de dialogue social informel. À cette occasion, la secrétaire a demandé à ce que le sujet soit débattu au sein des instances officielles.

En définitive, si les réponses apportées sont satisfaisantes, la méthode appliquée par la direction est regrettable. L'UNSA réitère donc son mécontentement, et rappelle que la bascule vers Genesys a suscité de nombreuses angoisses chez les téléconseillers.

A. Chabbi (CGT) souscrit à cette déclaration. La position de la CGT est similaire. Elle rappelle que l'ensemble des organisations syndicales ont alerté la direction sur la situation. Globalement, le CSSCTL ne cesse de relayer les alertes relatives aux RPS engendrés par les nombreux projets qui sont mis en œuvre. Il est regrettable que ces projets ne soient présentés aux représentants du personnel qu'une fois qu'ils ont déjà démarré. En l'occurrence, aucune consultation n'a été organisée en amont du déploiement de la bascule vers Genesys.

Cette situation n'est pas nouvelle. Cette manière regrettable de fonctionner existe au minimum depuis qu'elle a pris ses fonctions en tant que secrétaire du CSSCTL. Les organisations syndicales sont mises devant le fait accompli. Elles ne sont pas sollicitées par la direction, qui n'anticipe jamais la diffusion de l'information. Ce n'est pas à la hauteur du sérieux de la CDC, qui est une institution qui doit prendre à cœur la situation de ses agents. Ces problématiques suscitent le profond agacement de **A. Chabbi**, puisque les agents sont exposés à de nombreux RPS. L'année 2021 démarre encore plus mal que l'année 2020.

T. Ravot indique qu'en l'occurrence, il s'agit d'une preuve que cela marche puisque le sujet a bien été remonté vers les instances à l'issue du dialogue social informel qui avait été organisé. Aussi, la réflexion sur l'outil se poursuit, nourrie de l'ensemble des observations formulées par les représentants du personnel. Par ailleurs, il semblerait que certains agents soient tout à fait satisfaits du nouvel outil. Quoiqu'il en soit, chacun doit incarner son rôle. La direction de la Caisse des Dépôts doit faire face à des programmes d'investissement relatifs à la modernisation des outils. Les instances surveillent la mise en place de ces outils, et alertent la direction sur les éventuels problèmes ou dysfonctionnements rencontrés.

T. Ravot rappelle par ailleurs que le Comex ne dispose d'aucun pouvoir de décision relatif aux outils et à l'applicatif.

M. Aribat (CFDT) attire l'attention du Président de l'instance sur le fait que les changements d'outils de travail doivent être présentés au préalable en CSSCT. Les représentants du personnel ne doivent pas être informés après que le déploiement ait effectivement démarré. En l'occurrence, la direction aurait dû faire preuve de davantage d'anticipation. Ainsi, nombre de dysfonctionnements relatifs à l'ergonomie et d'incidents auraient pu être évités. À ce sujet, il est étonnant qu'un incident de gravité A ait mis près de 3 semaines à être résolu. Cette situation est très dommageable. Elle ne devra pas se reproduire à l'avenir.

A. Chabbi (CGT) ajoute que, jusqu'à présent, les téléconseillers du centre d'appels n'avaient qu'à gérer les réponses de premier niveau. Normalement, lorsqu'ils ne sont pas en mesure de répondre, les demandes sont transférées au service gestionnaire. En l'occurrence, les téléconseillers ne sont pas tenus de délivrer de réponses individualisées. La signature individualisée des agents mentionnée par la note qui a été communiquée le 20 janvier 2021 remet ce principe en cause, puisqu'à partir de maintenant les employeurs pourront demander à être mis en relation avec les agents qui ont répondu à leur appel en premier lieu. Cette situation risque de s'avérer problématique pour les téléconseillers, comme ils l'ont eux-mêmes indiqué. Elle ne comprend pas pourquoi la direction a pris cette décision, qui mettra les agents en difficulté.

T. Ravot indique que les remarques et observations formulées par les représentants du personnel sont bien prises en compte.

10. Déploiement du travail à distance au centre de contacts

V. Lladeres rappelle que les représentants du personnel avaient demandé si le travail à distance du centre de contacts avait fait l'objet d'une validation. La réponse est positive. Il est également précisé que le mode de travail à distance déployé au centre de contacts est le même que celui qui est déployé dans les autres entités. En l'occurrence, la gestion du travail à distance au centre de contacts s'inscrit pleinement dans le cadre de l'accord sur le télétravail, au même que la gestion du travail à distance des autres services de l'établissement.

12. Ajustements d'organisation de la DRH

D. Maréchal indique qu'il va apporter des réponses aux questions formulées en groupe de travail.

Les représentants de l'UNSA s'enquerraient des objectifs des ajustements d'organisation de la DRH. En l'occurrence, la nouvelle organisation permettra de fluidifier les échanges entre les équipes chargées du dialogue social au niveau local et national. Cette fluidification permettra d'améliorer les conditions du dialogue social pour la direction et pour les représentants du personnel.

Une autre question du syndicat portait sur le fonctionnement de cette nouvelle organisation. Une réunion de travail sera organisée prochainement par les équipes de M. Foucault afin que les organisations syndicales puissent détailler leurs besoins, leurs requêtes et leurs suggestions. Ces échanges permettront d'alimenter les réflexions de l'équipe relatives aux priorités des travaux à mener en 2021.

Par ailleurs, à ce stade, le remplacement de la collaboratrice qui partira en CAA n'a pas été engagé. Néanmoins, la direction s'engage, avec le concours des équipes à Paris et au niveau local, à faire preuve de pragmatisme et à suivre avec attention l'évolution de la situation. La taille de l'équipe pourra faire l'objet d'ajustements en cas de besoin.

Enfin, M. Blé avait soulevé quelques interrogations relatives à la continuité de service en cas d'absence de M. Brunet. Encore une fois, si la situation le nécessite, des renforts pourront être affectés à l'équipe au cours de l'année 2021.

Les représentants de la CFDT s'enquerraient quant à eux, par l'intermédiaire de M. Aribat, de la possibilité de renforcer l'équipe avec un cadre en CAO pendant la période de transition. Il est rappelé que la direction s'engage à faire preuve de pragmatisme et à suivre l'évolution de la situation. Elle réagira sans délai en cas de surcharge de travail constatée.

La CGT avait elle aussi souligné ce point, ainsi que la nécessité de maintenir une vraie qualité de service et un haut niveau de dialogue social local. Ces observations ont bien été prises en compte par la direction. Il est rappelé que l'objectif de ce type de réorganisation est d'améliorer le service apporté. En l'occurrence, il s'agit de créer les conditions du développement d'un réseau métier entre les différents agents qui travaillent sur le dialogue social sur les sites de Paris, Bordeaux et Angers. Il s'agit de déployer des outils communs d'échange et d'information.

A. Gomez (CGT) prend bonne note des réponses formulées par la direction. Elle ajoute que, si l'agent qui a décidé de prendre un CAA en a tout à fait le droit, le rôle du syndicat est d'émettre une alerte. Il n'est

pas possible, en effet, de permettre qu'un agent qui dispose déjà de ses propres missions à réaliser prenne en charge le poste laissé vacant. Il n'est pas question qu'un agent prenne en charge deux fiches de postes simultanément.

La qualité du travail de M. Brunet, ainsi que son implication, reconnues par tous, ne font pas de lui un surhomme. Il ne pourra pas gérer deux postes en même temps. Sur ce sujet, la proposition de M. Abribat semblait raisonnable. La réponse de la direction n'est en l'espèce pas satisfaisante. Elle ne fait que répondre que la situation fera l'objet d'un suivi.

Aussi, les documents présentés actent l'engagement de la direction de maintenir les deux postes. Or, ces deux postes doivent être pris en charge par deux personnes différentes. En l'occurrence, un poste sera laissé vacant. La CGT alerte sur la surcharge de travail qui échoira à M. Brunet.

D. Bié (UNSA) ajoute que les questions ont déjà été posées à 5 reprises. Elles ont été posées en groupe de travail national, en CSSCT national, au CUEP national, en groupe de travail mixte local, et enfin à l'occasion de la présente réunion du CSSCTL. Certes, la direction y a apporté quelques éléments de réponse, qui ne sont néanmoins pas satisfaisants.

L'UNSA partage l'objectif de la réorganisation, qui est celui d'une fluidification du fonctionnement du service. Cela dit, les moyens mis en œuvre afin d'atteindre cet objectif n'ont pas été clairement identifiés. Les quelques éléments fournis par la direction ne sont pas satisfaisants, car ils ne semblent pas aller dans le bon sens.

Les représentants syndicaux avaient demandé à ce qu'un *process* soit formalisé. Il avait été annoncé, à l'occasion d'une réunion ultérieure, qu'une réunion de travail serait organisée sur ce point. Elle est demandée depuis fort longtemps. Il semblerait que la réunion sera effectivement organisée prochainement, bien que la date n'ait toujours pas été communiquée. Il faudrait qu'elle ait lieu au plus tard avant la fin du premier trimestre 2021. Il faudra également que la direction prépare de vrais éléments qu'elle pourra présenter aux organisations syndicales. L'UNSA aimerait qu'un suivi client soit mis en place, à l'instar de ce qui est déjà mis en place dans le cadre d'info RH avec l'adresse mail.

Par ailleurs, le remplacement de l'agent qui partira bientôt en CAA devra être un remplacement pérenne. Une situation transitoire sera acceptée uniquement si le poste est pérennisé sur le long terme. Aussi, la situation transitoire ne devra pas mobiliser un agent qui dispose déjà d'autres fonctions. Il faudra qu'un agent soit affecté spécifiquement sur le poste. M. Maréchal devra se faire le relai de cette demande.

D. Maréchal prend bonne note de l'ensemble des remarques qui ont été formulées par les représentants syndicaux. Elles seront relayées à la direction de la DRS. Aussi, la date de la réunion de travail et d'échange sera fixée prochainement.

D. Bié (UNSA) ajoute qu'il faudra également communiquer, en amont, la copie qui sera présentée à l'occasion de ladite réunion.

D. Maréchal souligne qu'il ne faudrait pas non plus que la direction de la DRS arrive avec des actions déjà ficelées. Il ajoute que la direction est en effet tout à fait prête à écouter les besoins, les demandes et les propositions formulées par les membres de l'instance le cas échéant.

D. Bié (UNSA) le confirme. En tout cas, il faudra que la direction propose une base de travail, qui servira de fondement aux échanges.

C. Gibouin (UNSA) fait quant à lui part de sa satisfaction quant à l'analyse des RPS élaborée dans le cadre de la réorganisation de la DRH qui est un exemple à suivre. Il s'étonne néanmoins qu'une telle analyse n'ait pas été réalisée en ce qui concerne la réorganisation de la DRS. Il s'enquiert des raisons de cette situation.

M. Abribat (CFDT) partage l'essentiel des observations et remarques formulées par ses collègues. Il rappelle à M. Maréchal qu'il faudra que la direction de la DRS apporte une base de travail à l'occasion de la réunion de travail qui sera organisée. Elle devra fournir des propositions concrètes. Cette réunion se devra d'être productive.

D. Maréchal indique que ces remarques seront bien transmises à la direction de la DRS.

13. Examen des observations portées aux registres santé et sécurité au travail (RSST)

D. Puygrenier indique qu'aucune nouvelle observation n'a été portée aux registres santé et sécurité au travail depuis la dernière réunion de la CSSCT, qui s'est tenue au mois d'octobre 2020. Aussi, sur les deux remarques RSST formulées au cours de ladite réunion, il n'en reste qu'une à clôturer.

La première, qui était la numéro 159, portait sur la faisabilité de l'installation de lampes UV sur les escalators. La seconde, qui demande à être clôturée, portait quant à elle sur le rescellement d'un panneau. L'action est toujours en cours.

Aussi, afin de respecter les dispositions de la circulaire CDC relative à la mise à disposition du registre papier, et compte tenu de la fermeture de l'accueil public, le registre papier a été positionné au niveau de la banque d'accueil du hall d'entrée. Cette mise à disposition s'accompagne d'un affichage explicatif relatif au registre.

14. Suivi des recommandations des visites du CSSCT

Ce point est traité conjointement avec le point 13.

15. Travaux SLES 4^{ème} trimestre 2020

J. Labadie indique qu'il ne présente habituellement pas à nouveau le document support. Il se propose de répondre directement aux éventuelles questions des représentants du personnel.

P. Ducamp (UNSA) rappelle qu'il y a 10 ans, au mois de novembre 2010, elle a été victime d'un accident du travail. Il s'agissait d'une chute causée par un pied d'éléphant. À l'époque, une campagne avait été lancée afin de retirer une partie de ces pieds d'éléphant. Or, il semblerait que l'ensemble du matériel n'ait pas encore été retiré de l'établissement.

J. Labadie indique que ce sujet est ancien. Il prend bonne note de la remarque formulée par Mme Ducamp. Il ne savait pas qu'il demeurait des pieds d'éléphant cachés au sein de l'établissement. Les pieds d'éléphant restants seront retirés, comme il était initialement prévu.

D. Puygrenier ajoute que ce dossier était initialement suivi par Marie-Christine Pastor. Elle l'a repris. Elle indique que, chaque jour, de nouveaux pieds d'éléphant sont retrouvés dans le bâtiment. À chaque fois que la présence d'un tel élément est constatée, dans un placard par exemple, il est demandé aux agents s'ils ont besoin d'un remplacement ou s'ils s'en servent simplement pour poser des plantes ou des choses de ce type. Quoi qu'il en soit, tous les pieds d'éléphant seront retirés à terme. Une nouvelle campagne pourra être lancée au cours de l'année 2021 afin de s'assurer qu'il n'en reste plus aucun au sein de l'établissement.

J. Labadie souligne que les agents de sécurité seront informés de ce sujet, au cas où ils apercevraient des pieds d'éléphant.

16. Suivi des avis et propositions formulés lors des réunions du CSSCTLB (article 25 du RI)

J. Brunet indique qu'il est à la disposition des membres de la CSSCTLB pour répondre à leurs questions ou à leurs observations.

V. Anso (UNSA) aimerait revenir sur le sujet des déménagements. Il semblerait que la DIC ait subi une réorganisation partielle. Elle demande si les agents concernés ont déménagé de bureau.

J. Labadie répond qu'il s'agit en l'occurrence d'un réaménagement des pièces, demandé depuis longtemps. Les pièces ont fait l'objet d'une redistribution plus correcte. Une partie du matériel a été renouvelé.

V. Anso (UNSA) indique que, si un déménagement avait effectivement été organisé, alors il aurait fallu programmer une visite sur site sur le calendrier évoqué par ailleurs au cours de la présente réunion. Néanmoins, puisqu'en l'occurrence il s'agit simplement d'un réaménagement, alors il n'y a pas lieu de planifier une telle visite. Elle demande en outre si les structures installées à l'extérieur sont liées au projet SRE.

J. Labadie répond qu'au deuxième étage, une vingtaine de positions ont été installées pour les projets de la DPR. Quelques bureaux ont également été positionnés pour les encadrants au même endroit. Au total, 24 nouvelles positions ont été installées au dit endroit.

V. Anso (UNSA) comprend qu'il s'agit en l'occurrence de nouveaux postes installés pour de nouveaux agents.

J. Labadie le confirme. Ils remplacent les intérimaires de la DGM. Ces positions ont été installées plus précisément au bout de l'aile sud du deuxième étage.

V. Anso (UNSA) souligne qu'en l'occurrence, une visite devra être programmée sur site. Les membres de la CSSCTLB doivent s'assurer que les agents concernés sont bien installés. Un temps d'échange sera ménagé avec eux.

J. Labadie précise qu'il reste encore une personne à installer. Le bon de déménagement n'a pas encore été édité. Par ailleurs, de nouveaux déménagements pourront être décidés en ce qui concerne les projets PEP's, SARA, et d'autres. Les équipes sont actuellement positionnées dans les modulaires. La situation est à l'étude.

V. Anso (UNSA) note que si des déménagements sont décidés, alors il faudra que les membres du CSSCTLB programment des visites de site. Aussi, si les modulaires ont déjà été visités lorsqu'ils étaient vides, il pourrait s'avérer pertinent d'y replanifier une visite lorsqu'ils sont occupés.

J. Labadie souligne que les espaces modulaires ont déjà fait l'objet de visites depuis l'installation des agents. Depuis, les espaces n'ont pas subi de modification notable. Néanmoins, si les membres de l'instance le souhaitent, une nouvelle visite pourra évidemment être organisée.

V. Anso (UNSA) répond que si une visite a déjà été organisée depuis l'installation des agents, alors il n'y a pas de raisons d'en planifier une nouvelle.

C. Gibouin (UNSA) prend la parole et souligne qu'il a perdu le fil de la réunion. Il aimerait intervenir sur le suivi des recommandations des visites de la CSSCT. En l'occurrence, les sujets évoqués sont relatifs aux travaux. Il commence par saluer le travail réalisé. Des tableaux en lien avec les visites ont été élaborés comme promis. C'est une très bonne chose. Le seul bémol concerne le suivi des recommandations. En effet, de nombreuses demandes ont déjà été traitées, mais elles apparaissent tout de même dans les documents. Il faudrait pouvoir y ajouter des dates de suivi, et supprimer les actions qui ont déjà été prises en charge.

T. Ravot précise que Mme Puygrenier a beaucoup travaillé sur le sujet.

M. Aribat (CFDT) remarque que son intervention n'est pas en rapport avec les sujets évoqués. Néanmoins, il aimerait que les débats se portent sur le transfert du courrier et des flux à la DMRO. Ce point n'a pas encore été traité.

JL. Molas rappelle qu'une note relative aux conditions dans lesquelles le transfert du service de la gestion des flux vers la DMRO était effectué a été communiquée aux représentants du personnel. Il s'agit en l'occurrence, comme l'a déjà noté M. Ravot, de ne pas laisser un tel service isolé. C'est pour cette raison qu'il a été décidé de le rattacher à la DMRO. Ce rattachement n'aura aucun impact sur l'affectation hiérarchique des équipes. Il y aura simplement un changement au niveau du responsable de service qui lui sera rattaché.

Par ailleurs, la note rappelle également que les archivistes garderont le même EIS spécifique. Aussi, puisque la gestion des flux demeurera dans le périmètre de la DRSB, alors le sigle informatique devra être modifié. Il passera de PPB300 à PPSXX. Des travaux informatiques seront engagés sur ce point.

Il y aura à terme deux services au sein de la DMRO. Il n'y a pas de projet qui avait reçu des avis défavorables concernant la synergie de la gestion des flux et du SLES. Ce n'est pas cela que nous présentons, c'est simplement un rattachement.

M. Aribat (CFDT) demande si l'accompagnement du personnel a déjà démarré. En effet, bien que la réorganisation puisse paraître marginale pour les agents concernés, il pourrait tout de même s'avérer pertinent de prévoir un accompagnement spécifique.

JL. Molas rappelle que, à date, les agents concernés sont toujours rattachés à la DRC, dirigée par Mme Lladeres. Les managers ont bien entendu été informés des changements prévus. Il n'y aura pas d'impacts relatifs aux RPS. Néanmoins, il se rendra sur site avec Mme Lladeres afin de présenter le projet plus en détail aux équipes concernées, après discussions avec les instances.

D. Bié (UNSA) demande si la direction attend que le service de la gestion des flux soit rattaché à la DMRO pour remplacer officiellement le responsable de service ainsi qu'un des responsables d'unité. Le cas échéant, il aimerait savoir si les fiches de postes générées seront ouvertes à tous ou si elles seront réservées. Il s'agit en l'occurrence de questions que se posent beaucoup d'agents concernés. Ils se demandent si le service sera stabilisé, et selon quelles modalités.

JL. Molas indique que, comme il l'a déjà déclaré au cours de la réunion du groupe de travail qui s'est tenue le mardi 19 janvier 2021, il souhaite demander l'ouverture de fiches de poste pour le remplacement du RS et celui du RU. En ce qui concerne les besoins en intérim, toutes les options disponibles feront l'objet de plus amples discussions avec le service RH.

T. Ravot rappelle que, comme cela a été confirmé le mardi 19 janvier 2021, le niveau des effectifs ne sera pas impacté par la réorganisation. Aussi, la volonté de la direction est de ne pas laisser le service orphelin en termes de management et de positionnement. C'est pour cette raison qu'il a été décidé d'un rattachement à la DMRO.

17. Questions diverses

- Softphonie

T. Ravot indique que M. Jacquemard répondra aux questions relatives à la *softphonie*.

D. Jacquemard rappelle en préambule que la *softphonie* est un projet initié par l'établissement public et qui est porté de manière transverse. L'idée de ce projet est de mettre en place une solution de téléphonie par logiciel. C'est-à-dire que si, à ce jour, les actions de téléphonie sont réalisées via des postes fixes, elles seront prochainement effectuées par l'intermédiaire d'un logiciel installé sur l'ordinateur des agents. L'interface utilisateur dudit logiciel permettra aux agents d'émettre et de recevoir des communications vocales et vidéos.

Ce dispositif a déjà été déployé au centre de contacts, et notamment dans le cadre de la mise en place du télétravail. Il a désormais vocation à être mis en œuvre dans l'ensemble des unités de gestion ; c'est le projet MOUVE. Afin de mener à bien ce déploiement, un groupe pilote impliquant de nombreux agents doit être constitué. Il le sera d'ici à la fin du premier trimestre 2021. Il s'agira de tester les aspects techniques du projet ainsi que les paramètres du logiciel.

La constitution de ce groupe pilote a fait l'objet d'une demande officielle dernièrement. À terme, l'objectif est de déployer la *softphonie* sur l'ensemble de l'établissement. C'est-à-dire que les postes fixes ont vocation à disparaître.

A. Gomez (CGT) souligne qu'elle dispose d'informations divergentes. Elle avait cru comprendre que la *softphonie* serait effectivement déployée au premier trimestre 2021, pas qu'il s'agissait en l'occurrence d'une phase pilote.

D. Jacquemard confirme qu'il s'agit bien, en l'espèce, d'une phase pilote. Elle sera déployée sur les sites de Bordeaux et d'Angers au cours du premier trimestre 2021, avant d'envisager une mise en place généralisée du dispositif.

A. Gomez (CGT) s'enquiert des modalités de l'application qui sera utilisée dans le cadre de la *softphonie*. Elle demande également comment le logiciel sera paramétré. En effet, les dispositions de la CNIL sont très claires sur ce sujet, de même que le règlement européen sur les données personnelles. Il ne faut pas oublier que certains agents utilisent parfois les postes fixes à des fins personnelles, ce qui est d'ailleurs tout à fait autorisé par la jurisprudence en la matière. Les données afférentes à ces communications personnelles ne devront en aucun cas être gardées en mémoire par l'application. Globalement, il faudrait préciser les délais de conservation des données par le logiciel, ainsi que la manière dont seront gérées ces données.

A. Gomez s'étonne par ailleurs qu'un sujet aussi impactant n'ait pas donné lieu à une saisine du CUEP et du CSSCTN, qui aurait induit une saisine pour avis du CLU de Bordeaux, du CLU d'Angers, et des CSSCTLB et CSSCTLA. Il n'est pas normal qu'un tel projet n'ait pas fait l'objet d'une information aux instances. Ce sont les membres des instances eux-mêmes qui ont dû porter le sujet à la discussion. Il faudra que cette remarque soit remontée au niveau national. Cela dit, grâce au groupe pilote qui sera mis en place, il sera peut-être possible de procéder aux ajustements nécessaires afin que le projet soit définitivement entériné. Quoiqu'il en soit, le CSSCTL a son rôle à jouer, puisqu'il est question, en l'occurrence, des conditions de travail des agents.

D. Jacquemard rappelle qu'il s'agit en l'espèce d'un projet fédéral porté par l'établissement public, et pas seulement par le site de Bordeaux. Le projet est global. Néanmoins, les observations formulées sont bien prises en note, le sujet est complètement porté par le SGG.

T. Ravot précise que la présence de M. Jacquemard souligne également la dimension transverse du projet, qui est effectivement impulsé par le secrétariat général. Les préoccupations évoquées par les membres de l'instance seront relayées au niveau national.

- Utilisation du smartphone professionnel

A-L. Bonotto rappelle que l'établissement public a pris la décision d'équiper tous les agents d'un smartphone à usage professionnel. En ce qui concerne le DRSB, le déploiement a commencé le 15 décembre 2020. En date du 19 janvier 2021, 552 téléphones avaient déjà été distribués sur un total de 744. C'est-à-dire que près de 80 % du matériel a déjà été distribué. Cette opération devrait perdurer jusqu'au 29 janvier 2021. À l'issue de cette période, les agents qui n'auraient pas pu venir récupérer le matériel – ceux qui sont en congé maternité ou en arrêt maladie, par exemple – feront l'objet d'une procédure spécifique au cas par cas.

Il est précisé que la distribution des smartphones s'est accompagnée de la distribution d'une notice de prise en main. Cette notice, ainsi que la description de l'offre, sont également disponibles sur NEXT.

Il est rappelé par ailleurs que les agents bénéficient du droit à la déconnexion. Ils sont donc tout à fait libres d'éteindre leur téléphone professionnel et même invités à le faire en dehors des heures de travail. Le numéro associé à chaque smartphone est considéré comme un numéro interne à la CDC. Il doit permettre à chaque agent d'être joignable à l'intérieur des heures de travail, et dans le cadre des situations de crise ou de PCA. Au contraire, la *softphonie* sera réservée à un usage externe.

Enfin, ces smartphones sont équipés d'applications qui permettent un accès à la messagerie et à l'agenda. De nouvelles fonctionnalités seront mises en service dans le cadre de l'emménagement dans les nouveaux locaux. Par exemple, les agents auront la possibilité de réserver des salles via leur smartphone.

D. Jacquemard précise que c'est bien la *softphonie* qui a vocation à assurer l'activité téléphonique externe de gestion. Comme déjà rappelé, le smartphone est bien considéré comme un numéro interne de l'agent.

A. Gomez (CGT) s'étonne de l'injonction paradoxale qui a été communiquée par la direction. La communication indiquait que les téléphones ne devaient pas servir à téléphoner. Il faut que l'explication donnée en instance soit également diffusée aux agents, afin d'éclaircir la situation. Elle demande par ailleurs si les smartphones serviront également à réserver des places dans le nouvel établissement.

T. Ravot n'est pas en mesure de répondre précisément à cette question pour le moment. Il s'agit bien d'une option qui fait actuellement l'objet de réflexions.

P. Joyeux précise que le smartphone pourra servir à télécharger les applications qui seront mises à disposition par la CDC, telles que l'application qui permettra aux agents de réserver des salles. Les agents pourront également télécharger ces applications sur leur téléphone personnel.

C. Gibouin (UNSA) demande si un document de prévention validé par le conseiller de prévention et les assistants de prévention a été élaboré. Ce document, s'il existe, doit mentionner le droit à la déconnexion.

A-L. Bonotto souligne que, comme elle l'a déjà indiqué, la distribution des smartphones s'accompagne de la distribution d'une notice. Elle ne sait pas si cette notice mentionne le droit à la déconnexion. La position de la direction est en tout cas très claire sur ce sujet. Tous les agents disposent d'un droit à la déconnexion. Ils sont invités à éteindre leur smartphone professionnel en dehors des horaires normaux de travail.

C. Gibouin (UNSA) note que tous les nouveaux utilisateurs de smartphone professionnel ne sont pas forcément au fait de ce droit à la déconnexion. Il faudra effectuer un rappel sur ce point.

T. Ravot confirme qu'un tel rappel sera réalisé. La direction fera preuve de la plus grande vigilance sur ce point. La précaution est déjà prise au bas de nos mails de manière systématique.

V. Anso (UNSA) rappelle que c'est l'UNSA qui a demandé ce point à l'ordre du jour. Elle indique que la question porte deux aspects. Le premier est un aspect technique, auquel Mme Bonotto a bien répondu. Elle a bien détaillé la procédure de distribution des smartphones aux agents.

Il existe néanmoins un aspect plus inquiétant. Il concerne la sursollicitation des agents et l'accroissement des RPS que celle-ci pourrait générer. En l'occurrence, d'habitude, les téléphones ne cessent de sonner. Aussi, certains managers sont parfois tentés de contacter les agents en dehors des horaires de travail. Il faudrait travailler sur l'élaboration d'une charte relative au droit à la déconnexion, et transmettre une procédure détaillée aux agents. En tout cas, il faut éclaircir la situation.

T. Ravot indique que beaucoup d'éléments de rappel sur les bonnes pratiques de l'usage professionnel des smartphones avec la charte de déploiement sont déjà disponibles sur NEXT, en tête de gondole.

M. Hamzaoui (CGT) souligne par ailleurs que si les smartphones sont effectivement utilisés pour réserver des postes de travail sur le nouveau site d'Amédée-Saint-Germain, alors il faudra établir une procédure précise. Aussi, le travail obligatoire à distance ne correspond pas à la même situation que le télétravail, qui, pour sa part, peut être choisi délibérément par les agents.

P. Joyeux répond qu'il n'est pas question d'organiser un débat relatif à ce sujet pour le moment. Néanmoins, comme M. Ravot l'a indiqué, le point fait actuellement l'objet de réflexions. Il fait partie des discussions relatives à la digitalisation du bâtiment. Des ateliers commenceront bientôt sur ce sujet. Davantage d'éléments de réponse pourront donc être communiqués ultérieurement. Pour l'instant, il n'est pas possible d'en dire plus.

Prise en charge de la hotline et problématiques techniques liées au travail à distance

A. Chabbi (CGT) indique que, globalement, les limites du travail à distance semblent avoir été atteintes. Il apparaît clairement que le service n'arrive pas à tenir le rythme, et que l'éloignement du lieu de travail et du collectif complique la situation.

A. Gomez (CGT) ajoute que le sujet des problématiques techniques liées au travail à distance a déjà été évoqué au cours de la réunion du groupe de travail qui s'est tenue le mardi 12 janvier 2021. Il semblerait, en l'occurrence, que le réseau souffre de lenteurs, du fait d'un congestionnement.

La crise sanitaire a révélé un grave dysfonctionnement. Les effectifs du site parisien sont dotés à 90 % d'ordinateurs portables. Ce taux n'est pas atteint sur les sites de Bordeaux et Angers. Il existe une fracture numérique importante. La DRS a été sous-alimentée en technologies. Cette situation a engendré les problématiques rencontrées pendant le premier confinement. Certains agents ont perdu de nombreux jours de congé à cause de ces problématiques. En l'espèce, ce qui a été présenté comme une chance par la direction n'en est pas une.

Aujourd'hui, la quasi-totalité des agents est équipée en ordinateurs portables. Néanmoins, puisque la situation n'a pas été assez anticipée, le réseau n'est pas en mesure d'absorber l'ensemble des connexions. C'est pour cette raison que la hotline 3 81 81 doit faire face à de très nombreuses sollicitations. Le travail des agents qui prennent en charge la hotline est difficile. Il n'est pas aisé de passer sa journée au téléphone, d'autant plus lorsque le réseau souffre de problématiques généralisées. La situation est stressante. L'anxiété qui y est liée est amplifiée par la situation sanitaire.

Les agents, qui sont isolés, doivent faire face à des problèmes compliqués à gérer. Ils ne sont plus en mesure de tenir leurs objectifs, et leur charge de travail est considérablement alourdie par les problèmes techniques auxquels ils sont confrontés. Aussi, les délais de prise en charge ne sont pas clairs. Parfois, il arrive que certains agents doivent attendre une demi-journée ou une journée entière avant de pouvoir retravailler normalement.

T. Ravot souligne qu'il faut tout de même saluer le plan d'investissement et de déploiement remarquable qui a été décidé par la CDC dans le cadre du premier confinement, et qui avait pour vocation d'équiper les agents en matériel informatique. Les agents se sont vu distribuer des smartphones, des postes de travail à distance, des unités portables ou encore des microportables. Aussi, le retard de la DRS sur le sujet semble avoir été comblé.

Évidemment, il existe encore des problématiques techniques de réseau et de disponibilité de l'infrastructure. Néanmoins, il arrive parfois que la cause de ces problématiques repose sur les FAI des agents, qui ne disposent pas d'assez de bande passante à leur domicile. Cette situation génère de la latence.

En ce qui concerne la hotline, qui a vocation à traiter ces problématiques, le 3 81 81 s'emploie à ce que les prestataires puissent intervenir dans les meilleurs délais et dans les meilleures conditions possibles. À chaque intervention est assigné un numéro d'incident ainsi qu'une caractérisation. Chaque incident fait donc l'objet d'un suivi. Des analyses globales sont réalisées, afin de déterminer les points sur lesquels il convient d'intervenir. Une vigilance toute particulière est par ailleurs apportée à la maintenance et aux serveurs.

Il sensibilise sur la qualité technique des infrastructures et la vigilance nécessaires, y compris sur la maintenance des serveurs. L'épisode de montée en température des serveurs à Bordeaux a montré la qualité et que la rapidité d'intervention du SLES.

D. Jacquemard ajoute que le dispositif de gestion des incidents est en place depuis de nombreuses années. Dès qu'un dysfonctionnement est constaté, les agents ne doivent pas hésiter à contacter le 3 81 81. Une fois que la problématique a été remontée, l'incident fait l'objet d'une numérotation et d'une qualification. Il est ensuite routé sur l'équipe de résolution optimale en fonction de sa qualification.

Il est précisé que la messagerie peut également servir pour le suivi de l'état d'avancement des incidents. Aussi, comme l'a rappelé M. Ravot, les infrastructures font l'objet d'une vigilance toute particulière depuis plusieurs années. Bien sûr, malgré tout, le dispositif peut toujours être amélioré. Il fait en l'occurrence l'objet d'une amélioration continue.

- **Dialogues collectifs**

P. Verbois indique qu'il est question, en l'occurrence, de l'accord QVT-Télétravail et du dialogue collectif organisé à cette occasion. En l'espèce, le dialogue social a bien été respecté au sein des entités de travail. Il demeure toutefois un travail itératif à mener au sein du métier. Il est en cours. L'objectif est de parvenir à une consolidation au niveau de l'établissement de Bordeaux et au niveau de la DRS dans les semaines à venir.

D. Bié (UNSA) s'enquiert du format ainsi que du délai du retour qui sera réalisé en ce qui concerne cette consolidation. Aussi, il demande si le retour sera relatif à DRSB ou à la DRS.

P. Verbois répond que les modalités de retour ne sont pas encore clairement définies.

T. Ravot ajoute que la concaténation de ces observations fera l'objet d'une première analyse en Comex. Cette analyse préliminaire permettra de formaliser des orientations stratégiques. Un échange sera ensuite organisé avec les instances.

D. Bié (UNSA) souligne que la concaténation est une bonne idée. Néanmoins, il faut qu'elle serve à dégager des pistes et à orienter les réflexions. C'est pour cette raison que les membres de l'instance souhaitent pouvoir bénéficier d'une présentation sur ce point.

T. Ravot prend bonne note de cette remarque sur le souhait d'une vision globale direction qui sera relayée.

Il prend acte de l'épuisement de l'ordre du jour. Les échanges ont été denses. De nombreux sujets ont été évoqués. Les débats ont été riches et efficaces. Il existe des différences d'appropriation sur certains sujets où les représentants souhaitent beaucoup de matière. La direction essaie d'en apporter beaucoup, spontanément et en continu, et elle continuera à procéder de cette manière à l'avenir.

La séance du CSSCTL de Bordeaux est levée à 16 heures 51.

Le président

La secrétaire