

ÉTABLISSEMENT PUBLIC  
DIRECTION DES RETRAITES ET DE LA SOLIDARITE

DEPARTEMENT RH DE LA DRS – RELATIONS SOCIALES  
SITE ANGERS-CHOLET

Angers, le 16 décembre 2020

Établissement Angers-Paris  
Dossier n° : 2020-04/CLUA du 03/11/20  
Suivi par : **Marine Agostini – Célia Barbot**  
Tél. : 02 41 05 21 82

### Procès-verbal du Comité Local Unique d'Angers du 3 novembre 2020

Je vous prie de bien vouloir trouver, ci-joint, un exemplaire du procès-verbal du CLUA qui s'est tenu le 3 novembre 2020 en visioconférence.

La Présidente du CLUA,

H. Gerbet

Les représentants de l'Administration présents :

H. Gerbet, A. Cartron, J-L. Maubé, A-M. Granic, V. Auffret, F. Bereau, A. Bacchi, M. Agostini, C. Barbot

Les représentants du personnel titulaires présents :

CGT : L. Glaziou – E. Mellinger

CFDT : A. Feret – A. Loiseau

UNSA : E. Dibling – P. Vincent-Lasbats

Les représentants du personnel suppléant : N. Trubert (UNSA)

Autres participants présents : D. de Linares, A. Le Stunff, S. Durand, A. Moreira, M. de Bo

Marine AGOSTINI  
CAISSE DES DÉPÔTS ET CONSIGNATIONS  
Signé électroniquement le 04/01/2021 13:25:57

Helene GERBET  
CAISSE DES DÉPÔTS ET CONSIGNATIONS  
Signé électroniquement le 04/01/2021 12:11:17

*La séance est ouverte à 9 heures 35 sous la présidence d'Hélène Gerbet.*

### Rappel de l'ordre du jour :

- Approbation PV CLUA des 23.06.20 et 09.07.20 (pour avis)
- Bilan social 2019
- Bilan et perspectives du centre de relation client RH (CRC RH)
- Budget 2020
- Point sur l'impact des élections municipales sur l'activité
- Suivi des engagements pris en CLUA
- Points divers

**La Présidente** propose la désignation d'un secrétariat adjoint pour l'UNSA.

**E. Dibling (UNSA)** assurera cette fonction.

### Pour avis :

1 – Approbation PV CLUA des 23.06.20 et 09.07.20

**La Présidente** s'enquiert d'éventuelles remarques sur ces deux PV.

*Aucune remarque n'est formulée.*

Les PV CLUA des 23.06.2020 et 09.07.2020 sont approuvés à l'unanimité  
Favorables : 2 CGT, 2 UNSA, 2 CFDT

2 – Bilan social 2019 (pour information)

**A. Bacchi** présente la synthèse des éléments du bilan social, du bilan formation 2019, des orientations du plan de développement des compétences et de la cartographie des postes sensibles.

### Bilan social

C'est la première année que la DRH présente le bilan social sous cette forme, qui est une extraction du bilan social de l'Établissement Public. Il a donc évolué par rapport à ce qui était présenté les années précédentes.

Il se décline en quatre points : sur les effectifs, les mouvements (entrées et sorties), les absences et les conditions de travail.

Sur le premier point, concernant les effectifs permanents et non permanents, implantés à Angers-Cholet hors DR, les chiffres ont été établis au 31 décembre 2019.

Il y a 708 collaborateurs permanents et 26 non permanents en fonction, soit un global sur le site de 734 collaborateurs, ce qui représente 12 % de l'effectif de l'Établissement Public. Pour mémoire, l'effectif était de 715 personnes au 31 décembre 2018.

En zoomant par direction, la DRS – qui regroupe la DRSAP et les fonctions mutualisées – compte 611 permanents, le Secrétariat général (essentiellement la DSI) compte 38 permanents, la DRH ( les RH, le COSOG, la MSG, le service médical et l'assistante sociale) compte 37 permanents, la « Dir Com » comprend 10 permanents, auxquels il faut ajouter la catégorie « autres » (dont 12 permanents syndicaux), soit 708 permanents. Au total, cela représente 96 % de permanents et 4 % de non permanents.

Par statut, 89 % de collaborateurs relèvent du public, 1 % du statut Mines et 11 % du statut privé. En comparaison, l'Établissement Public a 60 % de statut public, 2 % du statut Mines et 38 % du statut privé. Par catégorie, les collaborateurs se répartissent entre 22 % de cadres et 78 % de non-cadres. Par genre, ce sont 31 % d'hommes et 69 % de femmes. Si on croise cadre/non-cadre, statut et genre, il y a 50 % de femmes cadres sur le périmètre.

Concernant la répartition détaillée de l'effectif permanent au 31 décembre 2019, il faut ajouter aux 708 permanents rémunérés, 17 mises à la disposition hors Établissement public (CNP), soit un total de 725 personnes. À cela, on ajoute les effectifs rémunérés sans fonction dans l'EP (cinq personnes en CLD et CLM), soit 730 personnes au total de l'effectif rémunéré. De plus, six personnes sont en détachement et huit personnes sont en disponibilité/contrat suspendu, soit un total de 747 personnes dans l'effectif géré sur le site.

Sur la répartition de ces effectifs par direction sur le site de la DRS, 527 collaborateurs travaillent à la DRS et 84 collaborateurs aux fonctions mutualisées, soit un total de 611 collaborateurs. La DRS représentait à cette date 86 % de l'effectif sur le site d'Angers. La DRH, composée de 37 collaborateurs, représente 5 % des effectifs totaux, le Secrétariat général compte 38 collaborateurs et représente également 5 % des effectifs totaux, la « Dir com » représente 1 % et la catégorie « autres » 2 %.

Concernant la répartition de l'effectif des non permanents, il y a 23 contrats à durée limitée sur le site. Ils se répartissent entre trois typologies d'emploi :

- remplacement momentané et pourvoi temporaire/vacance de poste (96 % de l'effectif) ;
- surcroît temporaire (une personne, soit 4 % de l'effectif).

Les intérimaires ne sont pas comptabilisés dans ces effectifs, qui sont en grande majorité affectés à du surcroît d'activité.

Dans la pyramide des âges de l'effectif, l'âge moyen des 708 permanents est de 47 ans, contre 47,8 ans pour l'Établissement Public. Les collaborateurs de la DRS sont un peu plus jeunes, ceci est lié aux recrutements effectués ces dernières années. L'âge moyen des femmes est de 46,4 ans et l'âge moyen des hommes est de 48,3 ans.

L'ancienneté sur poste est de 16,9 ans, contre 16 ans pour l'Établissement Public. C'est assez proche de la moyenne de l'Établissement Public. La moyenne des hommes est supérieure de deux ans. L'ancienneté cadre est un peu plus importante à Angers. Là encore, c'est lié au dernier recrutement RSC, essentiellement des non-cadres. Dans le détail, 31 % de l'effectif ont une ancienneté comprise entre 2 et 9 ans (23 % à l'EP), 56 % ont une ancienneté inférieure à 22 ans (64 % à l'EP), 15 % ont une ancienneté en 34 et 30 ans (13 % à l'EP).

Au 31 décembre 2019, la DRS comptait 53 bénéficiaires des obligations d'emploi (53 publics et 6 privés), essentiellement des travailleurs en situation de handicap, ainsi qu'un recruté avec le motif « emploi réservé ». Sur les bénéficiaires BOE, Angers-Cholet représente 18 % de l'effectif, pour 6 % à l'Établissement Public. Le périmètre contribue largement à l'atteinte de l'objectif d'emploi des personnes en situation de handicap.

En 2019, 25 collaborateurs ont été intégrés, essentiellement par concours externe/interne et par recrutement sans concours. La DRS a recruté 9 contractuels externes. Par ailleurs, 8 collaborateurs ont été réintégrés, soit un total de 33 entrées.

De plus, 15 départs en retraite ont été enregistrés (dont six retraites sur demande et une radiation).

Au total, 26 non-permanents ont été intégrés, dont 21 à la DRS. Ce sont essentiellement des pérennisations, tout comme les 12 transformations de CLD public à CDT public.

Par ailleurs, 73 mobilités internes ont été dénombrées à la DRS, trois mobilités internes au Secrétariat général Groupe ; 18 mobilités entrantes Angers-Cholet et 15 mobilités sortantes.

Le cumul des jours d'absence par motif pour les effectifs permanents et non permanents a atteint 32 681 jours, qui se déclinent essentiellement entre des congés maladie (5 221 jours) et des congés/congés sans solde (22 280 jours). Le taux d'absence maladie à Angers-Cholet est de 3,6 %, contre 3,3 % sur l'Établissement Public.

En outre, 81 % des personnes sont à taux plein et 19 % des personnes travaillent à temps partiel.

Concernant le régime horaire et forfait en jours annuels, les collaborateurs sont essentiellement à 37 heures 30 (562 personnes), 35 heures (93 personnes) et 7 % de collaborateurs au forfait (cadres).

Sur le télétravail, un total de 36 collaborateurs femmes et 10 collaborateurs hommes ont choisi le travail à distance, soit un total de 46 télétravailleurs (6 % sur Angers, contre 13 % de télétravailleurs sur l'Établissement Public). Les télétravailleurs sont composés de 78 % de femmes et de 22 % d'hommes.

**A. Loiseau (CFDT)** remercie A Bacchi de la complétude du dossier. Les élus avaient parcouru celui de l'EP sans totalement l'analyser.

**N. Trubert (UNSA)** remercie également A Bacchi pour ce document très complet, qui permet d'avoir une vue globale sur le périmètre Angers-Cholet. Dès 2021, cette nouvelle présentation permettra de voir les évolutions. L'élue s'enquiert, en page 15, de la signification de la mention « temps incomplet », terme qu'elle voit pour la première fois.

**J-L. Maubé** précise que c'est un contrat dont le temps de travail est inférieur à 28 heures 30.

**E. Dibling (UNSA)** indique que c'est une quotité du temps de travail réglementaire. Cela a été 31 heures 30 à une autre époque ; c'est 28 heures aujourd'hui.

**N. Trubert (UNSA)** précise par ailleurs que tout ce qui a trait aux conditions de travail doit être présenté en CSSCT avant le CLU, notamment, avec un focus sur l'écrêtement. Or cela n'a pas été le cas cette année.

**E. Dibling (UNSA)** remercie à son tour A Bacchi pour ce dossier très intéressant. La présentation du document est plus parlante que par le passé.

Les moyennes sont très proches de celles de l'EP et quand elles ne le sont pas, elles s'expliquent. Ce qui est assez caractéristique d'Angers – mais ce n'est pas nouveau – c'est la proportion hommes/femmes en faveur de ces dernières sur la totalité de la population. C'est plus marqué que sur l'Établissement public.

Le deuxième point, source annuelle d'interrogation, est la proportion de télétravailleurs nettement en dessous de l'EP. L'élu demande, sur les 35 heures, où les téléconseillers figurent dans le tableau des régimes de travail.

**A. Bacchi** répond qu'ils sont sur les 35 heures.

**E. Dibling (UNSA)** fait le constat que sur les catégories dites d'exécution, en production, au centre d'appels, les populations sont essentiellement féminines, ce qui montre des déséquilibres certains selon la nature des postes de travail. Plus on monte dans les grades, plus la proportion de femmes s'équilibre, voire s'inverse au profit des hommes.

En revanche, E. Dibling ne s'explique pas le retard pris sur le télétravail. À une époque, le télétravail était peut-être moins bien coté, moins bien promu à Angers qu'ailleurs. Ce n'est sûrement plus le cas. L'élu évoque le mode de vie local, avec des contraintes différentes de celles de Paris.

**A. Bacchi** suppose qu'Angers impose moins de problématique de transport.

**La Présidente** confirme que c'est le cas par rapport à Paris et à Bordeaux. Elle constate qu'il y a à Angers un goût à travailler ensemble.

**F. Bereau** rejoint l'avis d'H. Gerbet. Il y a une forme de plaisir et de nécessité à travailler ensemble. Dans l'organisation du travail telle qu'elle existe aujourd'hui, il y a ce besoin de partage et de communication.

**E. Dibling (UNSA)** en déduit qu'il n'y a pas une, mais plusieurs explications. Cela va peut-être évoluer à l'avenir. Après la pandémie, le regard sur le télétravail sera un peu différent.

**La Présidente** en convient.

**N. Trubert (UNSA)** demande, concernant la page 11, ce que la Direction entend par « exclusion temporaire fonction ».

**A. Bacchi** répond que c'est une sanction disciplinaire. Une personne a été exclue plusieurs semaines. Elle est sortie et elle est revenue.

**N. Trubert (UNSA)** observe que cela ne mentionne aucune notion de temps.

**A. Loiseau (CFDT)** en déduit que les 10 personnes de la rubrique « départs provisoires » ont réintégré l'établissement. Ils sont partis dans l'année 2019.

**N. Trubert (UNSA)** évoque le congé parental.

**A. Bacchi** répond que les collaborateurs seront réintégré quand ils reviendront. C'est la photo au 31 décembre 2019.

**N. Trubert (UNSA)** suggère pour le bilan de l'année prochaine de faire apparaître deux lignes correspondant aux RCC et CAA.

**A. Bacchi** remontera la demande, car l'objectif est maintenant d'avoir un document commun à tous les sites.

**A. Loiseau (CFDT)** observe qu'il n'y a pas d'information sur les collègues en MATT. Cela permettrait d'identifier le nombre de personnes susceptibles de partir, même si la pyramide des âges peut en donner une idée.

**N. Trubert (UNSA)** réitère sa demande de passage en CSSCT de tout ce qui concerne le temps de travail. L'instance avait notamment des bilans assez pointus sur les écrêtements.

**A. Bacchi** le note, même si les écrêtements ne sont pas présentés cette année.

### Bilan formation

**A. Bacchi** présente le bilan formation du périmètre DRSAP et non du périmètre site comme pour le bilan social.

Concernant les principaux indicateurs, le taux d'accès à la formation a été de 89 % de l'effectif, avec une durée moyenne de formation par personne de 3,9 jours. 572 collaborateurs ont été formés, essentiellement en présentiel (2 313 jours) et en e-learning (72 jours) soit un total de 2 385 jours.

Un zoom sur la répartition des formations a été réalisé en fonction des thématiques. 36 % des formations portaient sur le cœur de métier (métiers de la gestion, relation client et environnement retraite), ce qui représente l'essentiel des modules de formation. Des collaborateurs ont également suivi des formations de préparation aux concours (14 % des formations) et relatives à l'environnement professionnel, la communication, le digital et la QVT.

L'accompagnement des enjeux stratégiques porte essentiellement sur les métiers de la retraite, avec des modules de formation animés par l'EN3S, des modules liés à l'inter régime et à la retraite (89 jours hommes) et des modules sur la connaissance de la CDC (267 jours/hommes). Il y a également eu des formations sur le renforcement des compétences managériales (45 j/h pour l'Université du Management et 61 j/h de formation CADIR CDC).

Des formations ont été proposées en accompagnement de projets de mobilité (« Présentation CDC », « Connaissance Groupe », « Connaître et comprendre l'EP »), ainsi que le module « Histoire des filiales ».

Les formations métiers ont représenté 721 j/h, 170 j/h de formation pour les nouveaux arrivants et 145 j/h aux nouveaux arrivants pour la relation client. Les modules spécifiques sont « animateur de groupe, assistant » (53 jours en gestion) et « superviseur » (six jours en 2019).

La DRSAP a consommé 138 000 euros sur un budget prévisionnel de 160 000 euros. 45 % du budget ont été consacrés à des formations cœur de métier.

Sur la répartition des collaborateurs formés au sein de l'établissement, 41,4 % relèvent de la DG, 28 % relèvent de DRC, 12 % à PAM, 4,4 % à PAV, 3,5 % à PAP et 9,6 % à PAG. Par exemple, la relation client a bénéficié de 1 054 jours de formation, 146 collaborateurs ont participé à au moins une formation ; PAJ a bénéficié de 833 jours de formation ; Paris gestion a bénéficié de 106 jours de formation ; PA00 a bénéficié de 12 jours ; la gouvernance a bénéficié de 61 jours ; les moyens opérationnels ont bénéficié de 167 jours et le pilotage a bénéficié de 153 jours de formation.

Sur la répartition par durée de formation, la majorité des sessions durent entre un et trois jours (32,3 %), puis entre quatre et six jours de formation (26 %), inférieure à un jour (25 % des formations) et sept jours et plus (16 % des formations). Le nombre moyen est de 29 heures par agent, soit 3,9 jours.

Par catégorie d'agents, 34 % des collaborateurs formés ont entre 40 et 49 ans ; 39 % ont moins de 40 ans ; 8 % ont entre 50 et 54 ans ; 18 % ont plus de 55 ans. Les collaborateurs de plus de 55 ans se forment plus que ceux qui ont entre 50 et 54 ans. Logiquement au regard de la population de la DRSAP, les collaborateurs formés se répartissent entre 64,5 % de femmes et 35,5 % d'hommes.

Les moins de 30 ans ont utilisé 8,5 % des heures de formation ; les seniors ont consommé 19 % des heures de formation. Enfin, les moins de 30 ans ont suivi 85,5 % de formations professionnelles et 14 % de formation promotionnelle. Les seniors ont suivi 82 % de formations professionnelles, 16 % pour le CPF et 1,7 % de promotionnelle.

En 2019, les inscriptions en formation promotionnelle se répartissent entre la préparation à l'oral (23 % des jours de formation), l'accompagnement à l'écrit (21 %), l'entraînement (16 %) et « autres accompagnements » (38,8 %), pour un total de 330 jours. Cette dernière catégorie concerne essentiellement les RAEP (23,9 %).

#### Orientations du plan de formation 2020 DRSAP

Ce plan est très proche de celui de 2019, car il s'inscrit dans la continuité des actions et des orientations qui avaient été validées par le Comité de direction en lien avec les enjeux stratégiques de l'Établissement public (répondre à des pratiques professionnelles, opérationnelles et à des besoins de renforcement des compétences, se préparer aux évolutions liées à la réforme des retraites, comprendre les évolutions impliquées par le digital, valoriser les compétences vers de nouveaux métiers).

Il reprend tous les modules de formation en lien avec la réforme des retraites. Un MOOC a été proposé en libre-service sur les retraites, ainsi que le programme « Employeur PEPS », un nouveau module « Connaître notre environnement » sur la Banque des Territoires, sur l'activité de la Direction du CPF, sur tous les projets en cours (RGCU, mutualisation des contrôles d'existence), l'évolution du Groupe Caisse des Dépôts en lien avec la fusion avec La Poste.

La Direction poursuit la transformation avec « Préparer les équipes à la transformation numérique », « Accompagner les managers dans un contexte de changement ». Il existait déjà des modules « Université retraite », « Institut retraite et solidarité ». En 2020, cela a été essentiellement la stratégie « Grandissons ensemble » avec le MOOC « Communiquer ensemble », « Savoir déléguer et travailler en transversal », « Être acteur pour renforcer la cohésion ».

En fonction des souhaits par filière, quelques modules métiers ont été développés sur des cursus, répondant aux nouveaux besoins. Le plan de formation 2020 a été quelque peu perturbé par le confinement. Entre mars et mai, il a fallu revoir l'organisation d'un grand nombre de sessions de formation prévues en présentiel. Certaines ont pu être assurées en distanciel. À nouveau, il faut revoir et reprogrammer des sessions de formation.

**A. Loiseau (CFDT)** rappelle que les agents expriment leur besoin de formation lors de l'EPA, à l'occasion desquels les managers exposent les formations métiers. L'élue demande si ces chiffres sont tirés des formations proposées dans « Formez-vous »

**A. Bacchi** le confirme. Ce sont des formations issues de « Formez-vous », qui peuvent être issues de l'EPA. Dans ce cas, le manager inscrit son collaborateur à différents modules de formation. Les collaborateurs peuvent également s'inscrire par eux-mêmes dans « Formez-vous ». La DRH voit l'ensemble des sessions suivies par les collaborateurs.

**A. Loiseau (CFDT)** observe que la procédure de « Formez-vous » prévoit que la formation à laquelle un agent s'inscrit individuellement doit quand même être validée par le responsable.

**A. Bacchi** confirme qu'il y a toujours un visa du manager.

**E. Dibling (UNSA)** demande si la DRH dispose d'éléments qui permettraient à la DRSAP de se situer par rapport à d'autres directions de l'EP ou à l'EP dans son ensemble.

**A. Bacchi** répond que ce n'est pas le cas cette année. L'année prochaine, la DRH fera en sorte de présenter un document site, avec des zooms par direction pour effectuer un comparatif.

**A. Loiseau (CFDT)** demande s'il existe un moyen de savoir si l'agent a terminé sa formation en e-learning.

**A. Bacchi** répond que l'outil ne le permet toujours pas. La DRH sait que le collaborateur s'inscrit, mais pas s'il est allé jusqu'au bout. C'est logiquement le cas.

**A. Loiseau (CFDT)** demande si la DRH assure un suivi des refus de formation de la part des managers et si, le cas échéant, l'agent peut faire un recours auprès des RH.

**A. Bacchi** répond que c'est très rare, mais que cela peut arriver. Dans ce cas, les RH voient avec le manager les raisons qui justifient ce refus. Parfois, c'est parce que la personne s'est déjà inscrite plusieurs fois ou en raison d'un contexte de charge de travail.

**A. Loiseau (CFDT)** veut savoir si la DRH a une vision des formations refusées.

**A. Bacchi** posera la question pour faire une requête dans « Formez-vous ».

### Cartographie des postes sensibles

**A. Bacchi** présente la cartographie des postes sensibles. Chaque année, la DRH fait un travail avec les directeurs sur l'ensemble des postes pour coter et regarder la sensibilité des postes. C'est un outil GPEC. Les quatre critères repris pour coter les postes sont :

- le délai résiduel de recrutement ;
- la nécessité de back-up sur le poste ;
- l'existence d'un dispositif de formation ;
- le temps d'acquisition des savoirs sur le poste.

Ces quatre critères sont évalués sur une échelle de 1 à 3 et sont ensuite regroupés sur deux axes : un axe « structure du poste » et un axe « environnement du poste ». C'est en combinant les deux axes que l'on détermine si le poste est catégorisé en vert, orange ou rouge.

Si le délai de recrutement est court, il est coté à 1 ; s'il est standard, il est coté à 2 ; s'il est long, il est coté à 3. La nécessité de back-up est cotée à 3 si elle est indispensable, à 2 si elle est utile et à 1 si elle est facultative. Sur l'environnement du poste, l'existence d'un dispositif de formation est cotée à 1, un dispositif partiel est coté à 2 et l'absence de dispositif de formation est cotée à 3. Pour le temps d'acquisition du savoir, un temps d'acquisition court est coté à 1,

un temps d'acquisition compris en trois et six mois est coté à 2 et un temps d'acquisition long est coté à 3.

Suite à cette cotation, 70 postes sont aujourd'hui jugés sensibles, contre 60 en 2019 et 76 en 2018. Il y a eu une augmentation par rapport à 2019, mais le contexte est particulier. Ces postes sensibles représentent 11 % de l'effectif contre 9 % en 2019. Au total, cinq postes ont été identifiés en rouge et 65 postes en vigilance orange. Sur les 70 postes sensibles, 58 postes relèvent de la Direction de la relation client (dont 25 sont des postes de téléconseiller).

Ces postes sont en orange, car ils font l'objet d'un turnover important. Le délai moyen est d'un an à un an et demi avant un souhait de mobilité. La Direction a du mal à recruter sur ces postes, entraînant un délai de pourvoi de poste plus long que pour tous les autres postes de l'établissement. Le temps de formation, d'acquisition et de compétence sur ces postes est également lié au turnover du fait de l'entrée continue de nouveaux arrivants qu'il faut former. Le socle de compétence est fragile. De plus, l'acquisition du savoir est plus longue sur certaines lignes téléphoniques en raison de leur spécificité.

C'est ce qui explique que les postes en orange soient en augmentation par rapport à l'année précédente. La DRH est vigilante et elle a mis en place un plan d'action, notamment l'arrivée de recrutements sans concours afin de satisfaire les besoins en ressources sur la DRC. La mise en place de CDP a également été prévue pour les attentes recrutement. Il n'y a pas de sujet particulier pour les autres directions.

**E. Dibling (UNSA)** considère que le sujet est, comme son nom l'indique, sensible. Les élus sont satisfaits d'avoir cette présentation, demandée depuis un moment. La partie DRC doit interpeller. L'identification des postes de téléconseiller comme étant des postes sensibles est une première, et cela paraît justifié.

Visiblement, les agents en poste demandent à effectuer une mobilité au bout d'un an ou d'un an et demi. La lassitude intervient quand même très vite. Si on met cela en relation avec les échanges de la veille, notamment à propos d'alerte RPS dans ces secteurs, il y a manifestement un travail très important à faire pour fidéliser les agents sur ces postes.

Ce turnover avait été rencontré sur ces mêmes métiers une dizaine d'années auparavant, avant une période d'accalmie pendant laquelle s'était opérée une évolution. Des agents restaient alors un peu plus longtemps sur ces métiers, car ils trouvaient une certaine stabilité. Aujourd'hui, ils expriment de nouveau rapidement leur volonté de quitter ce secteur. Dans un contexte d'évolution et de renforcement de la DRC, il y a un vrai travail à réaliser.

E. Dibling ajoute que la DRSAP se dirige vers de gros projets d'organisation, des hausses de volumes, éventuellement d'accueil de nouveaux fonds, avec des personnels qui ne souhaitent manifestement pas rester sur ces postes parce qu'ils n'y trouvent pas leur compte ou parce qu'ils y trouvent plus de difficulté que d'intérêt au travail.

**La Présidente** assure que ce sujet est clairement identifié. Il est partagé avec Bordeaux et est intégré dans les réflexions menées actuellement sur l'évolution de la relation client.

**A-M. Granic** revient sur les propos d'E. Dibling, qui comportent du vrai, mais aussi un regard un peu erroné. Dix ans auparavant, des créations de postes très volumineuses avaient été réalisées au sein de la DG. Elles avaient fait un appel d'air énorme pour l'ensemble des conseillers et une mobilité très forte avait été mise en place.

Or les accords-cadres tels qu'ils existaient à l'époque, notamment concernant la mobilité, définissaient une durée d'ancienneté sur poste de trois ans avant de pouvoir faire cette

mobilité. Dans les derniers accords qui ont été signés sur la mobilité, cette durée d'ancienneté sur poste, avant mobilité, a été levée.

Parmi les conseillers figurent toujours les deux mêmes types de profil : ceux qui entrent par choix à la relation client et ceux qui sont à la relation clients à l'issue d'un recrutement sans concours ou d'un concours et qui, dès que l'opportunité se dessine, cherchent à aller sur des postes moins soumis à l'immédiateté et à l'urgence comme peuvent l'être en permanence les postes du centre de contacts.

À chaque fois que des offres massives interviennent côté gestion, ces appels d'air continuent à se reproduire. Cela a été le cas dernièrement, avec l'ouverture d'une quinzaine de postes et qui ont été essentiellement pourvus par des gens venant de la relation client et des métiers de conseiller.

L'autre élément explicatif est que les modalités du recrutement sans concours entraînent le recrutement de personnes ayant déjà une expérience à la Caisse des Dépôts, puisque le recrutement sans concours a pour vocation de faire coïncider les profils de poste pour lesquels la Caisse des Dépôts recrute avec les curriculum vitae des candidats.

La DRC se retrouve avec des gens profilés pour la relation client, issus du recrutement sans concours, et qui ont une antériorité dans le cadre de leurs missions d'intérim. C'est vrai que c'est un métier usant parce qu'il est pressant au regard de la gestion immédiate d'un dossier par le biais des appels. Dès qu'ils ont une opportunité de prendre un poste en gestion, qui est plus en retrait par rapport à cette immédiateté, ces agents se positionnent et cherchent à partir.

La Direction est dans la conjugaison de personnes qui partent, mais qui ont déjà une antériorité côté relation client du fait de leurs missions d'intérim, de mobilités importantes, et de difficultés de pourvoi des postes parce que la seule modalité de pourvoi des postes est le recrutement sans concours ou la mise en place de CDP, mais qui ne sont pas des solutions pérennes. Ces raisons expliquent que ces postes soient classés en orange.

**E. Dibling (UNSA)** rejoint A.M. Granic sur un grand nombre de points. Sur la question de stabiliser les agents, l'élu préférerait des mesures incitatives, liées aux conditions et à la qualité du travail, voire à des reconnaissances professionnelles, notamment financières, mais pas uniquement, plutôt que des mesures coercitives obligeant à rester trois ans sur un poste.

Quant aux RSC, c'est un sujet un peu différent, mais la Direction recrute beaucoup de gens qui ont un peu le même profil. Cela peut être un problème à l'avenir. Parmi ces personnes figurent des surdiplômés, dont il ne faut pas s'étonner qu'ils veuillent une mobilité au terme de quelques mois.

**A-M. Granic** confirme que les premiers recrutements sans concours ont fait entrer beaucoup de surdiplômés, mais ils sont tous partis aujourd'hui.

**E. Dibling (UNSA)** estime qu'il faudrait revenir à une partie de recrutement par concours qui a d'autres mérites.

**La Présidente** souligne la complexité d'une telle organisation, d'où les recrutements sans concours, elle ajoute que cela ne prémunit pas du risque identifié des surdiplômés.

**E. Dibling (UNSA)** observe que les concours conduisent aussi à recruter des gens surdiplômés. Des bac+2, bac+3 ou bac+5 passent des concours de catégorie C, pour assurer un poste. En revanche, ils amènent de la diversité de profil, ce qui est peut-être moins vrai avec les RSC. Dans l'immédiat, la question est de trouver des solutions pour fidéliser les collègues sur ces postes.

**La Présidente** considère qu'il faudra employer un panel de solutions. C'est vrai à la relation client, mais aussi ailleurs. Demander d'effectuer un temps minimum sur un premier poste n'est pas choquant, d'autant que les situations ponctuelles pourront toujours être traitées si elles sont particulièrement difficiles. Il y a aussi des réponses possibles en termes de parcours dans l'élargissement des compétences, peut-être d'aller-retour entre le back et le front. C'est aussi cela qu'il faut réussir à construire.

**N. Trubert (UNSA)** ajoute que l'aspect contrainte du poste peut également jouer, comme les horaires. Les téléconseillers évoluent et ces contraintes deviennent plus difficiles pour eux. Ils demandent alors à faire une mobilité qui leur permette plus de souplesse.

**La Présidente** estime que les horaires ne sont pas incompatibles avec une vie de famille. Il faut mesurer le degré de la contrainte. C'est aussi un métier passionnant. On peut inverser le discours.

**N. Trubert (UNSA)** en convient. Néanmoins, cela peut être une contrainte pour certains.

**A-M. Granic** s'inscrit en faux par rapport à cela. En 2016, la RH avait fait des études et les horaires d'arrivée et de départ d'un gestionnaire lambda au niveau d'Angers étaient les mêmes horaires que ceux d'un conseiller. Dans la réalité des faits, la contrainte n'existe pas en tant que telle.

**N. Trubert (UNSA)** suppose que c'était le cas mais cela a évolué avec le 7 heures-20 heures.

**A-M. Granic** considère que cela ne change pas grand-chose. En gestion, même avec le 7 heures-20 heures, les gens arrivent à la même heure et repartent à la même heure.

**N. Trubert (UNSA)** pense qu'il y a des arrivées plus tôt le matin et des départs plus tôt l'après-midi depuis quelques mois.

**A-M. Granic** souligne que cela ne l'empêchait pas avant. En gestion, certains pouvaient arriver à 7 heures 30 le matin et repartir à 16 heures l'après-midi. Ils pouvaient aussi arriver à 8 heures 30 et repartir à 17 heures.

**N. Trubert (UNSA)** suppose qu'il y a aussi plus de difficulté pour poser du crédit d'heure, des congés, parce qu'il y a une planification.

**A. Cartron** confirme que le sujet des horaires est clairement un argument des collaborateurs de la DRC pour venir à la gestion.

**A. Feret (CFDT)** note dans le bilan que 25 postes de téléconseillers sont classés sensibles, alors qu'ils sont beaucoup plus nombreux. Cela signifie que tous les postes de téléconseillers ne sont pas sensibles.

**A-M. Granic** répond que la cotation telle qu'elle a été faite a porté sur les postes de téléconseiller avec spécialisation, que ce soit la spécialisation décès, interrégime, praticiens hospitaliers. Quand un téléconseiller arrive, il est formé sur le socle de compétences « affiliés », qui nécessite une formation de trois semaines. Ensuite, il exerce ces compétences et il devient autonome. Dès qu'il devient autonome sur ces compétences, il bénéficie d'un renforcement en termes de spécialité.

Les postes identifiés en risque l'ont été au regard de la durée de montée en compétence et des départs enregistrés côté PAR 320 ou côté PAR 330, sur la spécialité décès et la spécialité PH et interrégime, car on se retrouve en déficit grave de compétences. La durée de montée

en compétence implique de cartographier en orange, non pas la totalité des téléconseillers, mais ceux qui relèvent d'une spécialité.

**A. Feret (CFDT)** en déduit que les postes en risque sont ceux des téléconseillers qui sont montés en compétence et qui sont spécialisés sur un domaine.

**A-M. Granic** le confirme.

**A. Feret (CFDT)** explique avoir été téléconseillère et les horaires ne la gênaient pas plus que cela, car il existait à l'époque une certaine souplesse. Cela dit, il faut être immédiatement prêt à répondre et s'adapter continuellement à la situation du client. Quand c'est une spécialisation, les gens sont plus exigeants. C'est d'autant plus difficile pour un téléconseiller.

**A-M. Granic** partage ce commentaire.

**A. Feret (CFDT)** demande de protéger ces téléconseillers et de trouver une solution.

**A-M. Granic** estime qu'il faut surtout essayer de les fidéliser.

**La Présidente** donne la parole à Dominique de Linares pour une présentation sur la partie formation de la DFP.

**D. de Linares** indique que les principaux indicateurs figurent dans le slide 4 : effectif total de 59 personnes, 227 jours de formation, l'ensemble des collaborateurs de la DFP ont tous eu au moins un jour de formation, avec une durée moyenne de 3,7 jours de formation.

Au slide 8 est indiquée la répartition du nombre de jours de formation par domaine de formation, avec un focus sur les formations cœur de métier (gestion, relation client).

Les nouveaux collaborateurs qui ont intégré la DFP ont été invités à suivre la formation d'acculturation à l'environnement de la formation professionnelle, intitulée « Panorama de la réforme de la formation professionnelle ». Cette formation d'un jour a été dispensée par un formateur externe. Les 17 collaborateurs qui avaient suivi cette même formation en 2018 ont pu suivre le module d'actualisation. Le module spécifique intitulé « Panorama de la réforme de la formation professionnelle niveau 2 expert » de trois jours a été proposé à huit collaborateurs.

Sur les formations concernant la gestion (slide 13), le cursus a été mené avec des formateurs occasionnels de différentes durées (2 heures 30 à 14 heures). Cela a été proposé à tous les nouveaux gestionnaires dès leur prise de poste, soit 26 collaborateurs formés. La formation spécifique sur le contrôle de la formation professionnelle pour les collaborateurs du service « Fonds et financement », d'une durée de sept jours, a regroupé six collaborateurs.

Sur la formation relation client (slide 14), des formations ont été proposées pour accompagner le lancement de la plateforme « Mon compte formation » : « Outil de gestion de la prise d'appel téléphonique » pour 26 collaborateurs, « Parcours d'achat direct » pour 20 personnes, « Savoir utiliser le portail espace des organismes de formation » pour quatre collaborateurs, « Animateur de groupe » pour trois participants et « Outil de gestion de prise d'appels téléphoniques » pour cinq collaborateurs.

Au slide [15] figure un focus sur les formations juridiques. En 2019, une formation « Initiation au droit » a été délivrée à 10 collaborateurs et la formation « Droit public – nouveaux arrivants » pour les nouveaux managers qui découvraient la sphère de la fonction publique a été proposée à deux collaborateurs formés.

**A. Loiseau (CFDT)** demande si les formations sont en présentiel ou en e-learning.

*Procès-verbal du Comité Local Unique du 3 novembre 2020*

**D. de Linares** répond que les deux cas de figure ont été rencontrés. Il en transmettra le détail.

### 3 – Bilan et perspectives du centre de relation client RH (CRC RH)

**La Présidente** accueille Arnaud Le Stunff pour le bilan du centre de relation clients.

**A. Le Stunff** explique que quatre représentants du CRC sont présents pour intervenir.

**S. Durand** rappelle que le CRC a été mis en œuvre le 16 septembre 2019 par la DRH. Son objectif est de rendre plus lisible la fonction RH auprès des collaborateurs. Les chargés de relation répondent à des questions simples ou à des questions de doctrine RH. En ce moment, le sujet principal est le télétravail.

L'équipe est formée de quatre chargés de relation dirigée par une responsable. Le délai moyen de réponse aux demandes dites simples est de 48 heures. Pour les demandes complexes, l'équipe demande une expertise RH auprès de la DRH. La charge de travail dépend beaucoup de l'actualité RH.

À l'heure actuelle, l'équipe traite de questions QVT, du TOD avec le confinement. À chaque fin de mois, l'équipe a également des questions sur la paie. En janvier et février, les chargés de relation s'attendent à avoir des questions sur la campagne RH EPA. Dès que les vacances approchent, ils traitent des délégations TEMPO.

Le CRC a participé à la mise en place du chat bot dans TEMPO. De plus, la plateforme téléphonique 6464 n'a pu être maintenue avec le confinement. De fait, l'équipe a beaucoup fonctionné avec la boîte mail Info RH et la création d'un formulaire dans NEXT. Elle était plus opérationnelle et prenait le lien plus facilement par Skype, Teams ou par mail avec les collaborateurs. Comme les réponses sont plus faciles, la ligne 6464 nr reprendra pas après le deuxième déconfinement.

**A. Le Stunff** ajoute qu'une enquête de satisfaction a été lancée fin 2019-début 2020 pour avoir le ressenti des collaborateurs. L'enquête a montré de bons taux de satisfaction. Le CRC a bien été identifié comme centre d'entrée unique, grâce à une bonne campagne d'information lors de son lancement, à la fois sur place (Angers, Bordeaux et les différents sites parisiens) et via des informations et des articles dans NEXT.

La prise en charge est jugée plutôt rapide et les collaborateurs sont très satisfaits de la prise en charge à 84 %. Le contact se passe bien avec les collaborateurs. Ils sont satisfaits de la qualité d'écoute et des informations qui leur sont données. Les collaborateurs sont satisfaits ou très satisfaits des informations données et de la clarté des réponses. En commentaire, les collaborateurs jugent que l'échange qu'ils ont avec le CRC RH représente un gain de temps.

Par le point d'entrée unique, l'équipe leur répond assez rapidement avec des réponses plutôt claires et argumentées. Les réponses sont systématiquement envoyées par écrit, même si un contact a été établi par téléphone (hors confinement). Quand le CRC est saisi par le formulaire dans NEXT, une réponse est également envoyée par mail. Les échanges par Teams ou par Skype sont concrétisés dans la majorité des cas par mail. La réponse écrite permet au collaborateur d'avoir la sécurité de la réponse, car ils en conservent une trace écrite.

**A. Moreira** indique que le CRC RH avait au 15 septembre 2020 enregistré 5 062 demandes dans l'outil Godzilla (ce chiffre ne prend pas en compte les demandes relatives à la crise sanitaire), avec un taux de satisfaction de 92 % et un taux de demandes résolues à 98 %.

Les principales thématiques abordées sont la gestion du temps (52 %), puis la paie (13 %), la gestion administrative, les questions liées à la retraite, les questions liées aux assistances applicatifs RH (DR, Tempo, Formez-vous, Mobilité, etc.), la formation (3 %) et d'autres thématiques qui représentent 10 % (demandes émises par des conseillers RH ou des RH métiers, demandes liées à la mobilité, aux campagnes RH, au COSOG, aux concours, etc.).

Les principales directions qui ont saisi le CRC RH sont la DRS (44 %), la BDT (22 %), les fonctions supports, la DSI et la DG. Les chargés de relation ont également été saisis par les représentants syndicaux (4 %). Pour cette dernière catégorie, 46 % des demandes étaient individuelles (pour un collaborateur ou pour les représentants eux-mêmes). Les deux thématiques principales sont la gestion du temps et la paie. Concernant les 54 % de demandes collectives, les deux thématiques principales sont la gestion du temps et les sorties définitives. Le CRC a également été saisi à hauteur de 50 % par les managers, dont 29 % de cadres dirigeants.

Pendant la crise sanitaire, le CRC RH a travaillé avec le collectif « Cellule de crise Covid-19 » et les équipes du SGG afin de créer et de mettre à jour la fiche service RH « Covid-19 » et d'alimenter le « breaking news » en lien avec le service de la communication.

Le service a recensé 1 958 demandes en lien avec le Covid-19 depuis le 17 mars 2020. Les principales thématiques abordées provenaient souvent de personnes vulnérables, qui souhaitent avoir des informations sur la position ASA/garde d'enfant dans TEMPO, ainsi que des gestions de cas de suspicion de Covid-19, notamment de managers qui ont des cas dans leur équipe et qui voulaient savoir comment faire et qui informer. Enfin, le CRC RH a eu un nombre important de demandes de matériel, notamment de la part d'agents qui n'avaient pas de matériel informatique et qui ne pouvaient pas travailler à distance.

À la DRS Angers, les chiffres clés font état de 1 078 demandes enregistrées dans l'outil, dont 1 028 demandes pour Angers et 50 demandes pour Cholet. Les thématiques abordées sont la gestion du temps, la paie, la gestion administrative, l'assistance applicatif RH, les sorties définitives et d'autres thématiques à hauteur de 8 %. Le mail est le canal utilisé pour 87 % des demandes, puis le téléphone et le formulaire, qui va peut-être prendre petit à petit la deuxième place des canaux les plus utilisés par les collaborateurs.

**M. De Bo** souligne que le CRC est notamment présent dans les communautés NEXT. Dans la communauté des managers, les chargés de relation ont pour rôle d'alimenter une Foire aux Questions avec les interrogations les plus fréquentes des managers sur l'ensemble des thématiques. Le CRC est également représenté dans la communauté des nouveaux arrivants pour veiller à la bonne information RH qui y circule.

Une équipe projet a mis en place un nouvel assistant virtuel qui répond aux questions des collaborateurs sur TEMPO. Le CRC a également développé l'assistance via Skype, et désormais via Teams, pour les collaborateurs qui souhaitent un accompagnement personnel et avoir quelqu'un en direct. Les chargés de relation peuvent prendre la main sur les ordinateurs des collaborateurs pour les aider dans les manipulations.

Le formulaire NEXT a été lancé. Il permet aux collaborateurs de poser leurs questions directement sur NEXT avec des onglets préremplis (nom, prénom, direction, adresse mail et téléphone). Il permet également d'envoyer des pièces jointes. Depuis sa création, le CRC a

rédigé et mis à jour 53 fiches services sur NEXT pour alimenter la bonne information sur les thèmes RH auprès des collaborateurs.

Le CRC ne va pas s'arrêter là. Il a pour perspective de développer la prise de rendez-vous en remplacement de la ligne 36464 via un planning sur NEXT. Cela permettra d'avoir des collaborateurs à l'oral pour compléter l'offre de service. Il a également rédigé un guide des repères managériaux, qui a pour objectif d'expliquer et de réfléchir sur les pratiques managériales. Il sera déployé prochainement aux managers. Une nouvelle enquête de satisfaction à froid sera menée, à l'image de celle dont Arnaud a présenté les résultats. Cette seconde enquête servira à mobiliser les collaborateurs et recenser leurs besoins.

**A. Feret (CFDT)** remercie les chargés de relation pour la clarté de leur présentation. L'élue demande d'ajouter le zoom sur Angers au document.

**A. Moreira** l'enverra aux élus.

**A. Feret (CFDT)** a constaté que le message envoyé quand le 36464 ne répondait pas et précisait qu'on pouvait rappeler. Ce n'était pas très clair et un peu ennuyeux. Le pourcentage important de mail s'explique aussi par la disparition du 36464. Concernant la prise de rendez-vous, l'élue demande si le CRC met en place un « web call back » pour permettre aux agents moins à l'aise avec les mails de prendre un rendez-vous.

**S. Durand** répond que l'objectif est que l'agent puisse formuler sa demande et choisir son créneau horaire dans NEXT.

Elle précise que le collaborateur expliquera sa thématique au moment de la prise de rendez-vous dans une zone réservée aux commentaires. Cela permettra d'investiguer et de lui apporter une réponse au moment de l'appel. En effet, quand les agents appelaient au 6464, la réponse à leur question demandait parfois un temps long d'investigation, ce qui faisait perdre du temps à tout le monde. Maintenant, le CRC investiguera avant de rappeler.

**A. Feret (CFDT)** en déduit que l'agent disposera dans le message d'une partie réservée aux commentaires pour y indiquer la thématique et permettre aux chargés de relation de faire les recherches nécessaires par rapport à sa demande.

**A. Loiseau (CFDT)** s'enquiert de la différence qui existe avec le formulaire, dans lequel l'agent remplit également une demande à laquelle le CRC répond par écrit.

**A. Le Stunff** répond que tout dépend de la situation et de la question. La demande par formulaire est un échange écrit. La demande de prise de rendez-vous est un service qui sera déployé en début d'année prochaine quand la technique sera au point. Elle permettra de prendre un rendez-vous et de préciser la thématique – et éventuellement la question – dans le but d'un rappel.

**A. Feret (CFDT)** confirme que c'est le « web call back ».

**A. Loiseau (CFDT)** alerte le CRC RH sur le fait que les agents de la DRS ne sont pas tous équipés de la même manière. Tous les agents n'ont pas de casque, tous ne sont pas joignables par téléphone.

**A. Feret (CFDT)** souligne que ce sera difficile de rappeler les téléconseillers de la DRC.

**A. Le Stunff** répond que le collaborateur indiquera dans sa démarche s'il souhaite soit être rappelé soit échanger par mail.

**A. Feret (CFDT)** convient que le téléconseiller pourra trouver un créneau horaire.

**A-M. Granic** suggère, par expérience sur le « web call back », de fonctionner de la même manière. Le CRC RH offre des créneaux horaires dans lesquels les agents viennent s'inscrire. Ils prennent leur rendez-vous en ligne en fonction de leurs disponibilités.

**A. Le Stunff** confirme que le collaborateur choisira un créneau parmi les horaires proposés côté CRC suivant ses disponibilités. Techniquement, cela fixera le rendez-vous dans le planning Outlook du collaborateur et bloquera le créneau.

**A. Feret (CFDT)** demande si le guide managérial sera uniquement distribué aux managers ou s'il sera diffusé à tous.

**A. Le Stunff** répond qu'il sera à priori distribué aux managers.

**E. Dibling (UNSA)** confirme que le zoom sur Angers est très intéressant, même s'il ne figure pas dans le document. L' élu demande si le périmètre comprend Angers-Cholet DRSAP sans les autres Angevins (la DSI, la « dir com », la Banque des Territoires).

**A. Moreira** répond par l'affirmative.

**E. Dibling (UNSA)** indique que l'instance s'intéresse au périmètre géographique du bassin d'emploi.

**La Présidente** demande s'il serait difficile de le sortir.

**A. Moreira** peut le sortir et l'envoyer avec le zoom sur Angers. Elle s'y attellera dans l'après-midi pour que les élus l'aient rapidement.

**E. Dibling (UNSA)** l'en remercie. Concernant le débat sur les canaux de contact, l' élu estime que plus il y a de canaux et de possibilités de contacter le CRC RH et mieux c'est. Les agents, qu'ils soient téléconseillers, gestionnaires ou tout autre métier, peuvent trouver une solution pour avoir un contact RH et une réponse. En revanche, le rendez-vous physique a déjà beaucoup disparu. E. Dibling demande si le CRC RH capte l'ensemble des demandes RH ou si certaines passent encore par les RH locales ou les RH de proximité qui les leur réorientent.

**S. Durand** affirme que le CRC n'a pas pour rôle de prendre la place du CRH. Il est déjà arrivé d'avoir des questions d'un agent, peu importe la direction et le lieu, dont la réponse doit être donnée par un CRH. Exemple avec les CAA, le CRC répond dans le cadre général en invitant la personne à se rapprocher de son CRH pour prendre un rendez-vous physique.

**E. Dibling (UNSA)** demande si un agent qui s'adresse en première intention à la RH locale recevra une réponse de cette dernière ou si elle réorientera le collaborateur vers le CRC RH.

**S. Durand** répond que cela dépend de la RH métier. Le CRC n'a pas eu de problème sur Angers de non-réponse de la RH métier qui renverrait directement vers le CRH.

**E. Dibling (UNSA)** en déduit l'absence de doctrine qui consisterait à renvoyer les demandes au CRC RH.

**S. Durand** le confirme.

**E. Dibling (UNSA)** ajoute que la RH locale répond autant que faire se peut aux questions qu'elle reçoit directement.

**S. Durand** assure que s'ils ont cette possibilité, ils leur répondent.

**A. Le Stunff** précise que le principe est que la RH métier pourra peut-être répondre au collaborateur pour tous sujets généraux ou de doctrine, mais l'idée est ensuite que la RH locale indique au collaborateur de contacter le CRC pour les sujets plus généraux. Comme beaucoup de sujets de dispositifs globaux entraînent des questions plus individuelles, la RH métier répond. L'idée est néanmoins d'orienter les questions sur les dispositifs vers le CRC.

**A. Loiseau (CFDT)** rejoint E. Dibling sur la question de savoir comment le CRC RH travaille en collaboration avec les RH métiers et s'ils ont des points réguliers. Par ailleurs, l'élue souligne que la Caisse des Dépôts dispose d'une vingtaine d'accords et qu'il n'est pas aisé pour l'agent de faire le lien entre sa question et un accord RTT ou QVT, dans ce cas, l'élue demande si le CRC indiquera aux agents de contacter les RH métiers.

**A. Le Stunff** indique que le CRC RH répond par principe à toutes les questions. S'il y a un acte de gestion, il oriente l'agent vers le service RH de proximité ou vers la DRH.

Dans l'exemple de la CAA, le CRC RH répond au collaborateur sur le dispositif CAA et regarde sa situation quant à sa date de départ à la retraite. Les chargés de relation peuvent déjà lui répondre qu'il doit entrer en CAA à tel moment parce qu'il partira à la retraite à tel moment. En parallèle, ils informent la RH métier d'un échange avec le collaborateur sur la CAA et précisent de quelle manière il a été conseillé pour qu'elle ait les éléments sur le collaborateur. Il y a des échanges réguliers par mail entre toutes les RH métiers et le CRC.

**S. Durand** ajoute que le CRC participe à toutes les réunions de la RH, par exemple la RH mensuelle et la RH métier, ainsi qu'à un groupe avec les référents télétravail.

**A. Loiseau (CFDT)** a constaté dans les statistiques qu'aucune question RH n'avait été posée par un agent qui dépend des RH. Tout laisse à penser que les RH n'ont aucune question RH, même sur les questions de mobilité.

**S. Durand** répond que la RH est dans les fonctions supports.

**A. Moreira** précise qu'ils sont répertoriés sous « conseillers RH ». Tous les RH métiers de toutes les plaques (finances, DRS, etc.) sont regroupés dans cette rubrique. Comme ils sont au plus près des doctrines, ils ont les informations en temps réel. C'est ce qui explique pourquoi il n'y a pas de questions provenant de RH métiers pour eux-mêmes.

**A. Le Stunff** ajoute que si un collaborateur affecté à un service RH a une question sur sa situation individuelle, il est comptabilisé dans la direction d'appartenance et dans les fonctions supports (10 %). Les collègues du service RH qui travaillent à Angers sont affectés non pas dans la DRS, mais dans les fonctions supports.

**A. Feret (CFDT)** demande si un collaborateur qui contacte le CRC RH peut le faire en toute confidentialité.

**A. Le Stunff** confirme que l'échange avec le collaborateur est confidentiel.

**A. Feret (CFDT)** explique avoir été sollicitée parce que des personnes n'osent pas prendre contact avec les CRC RH du fait que cela les embête de poser certaines questions.

**A. Le Stunff** répète que si le collaborateur contacte le CRC RH, sa démarche est confidentielle, il n'y a pas de problème.

## 4 – Budget 2020

**F. Bureau** propose de faire un point sur le budget, à la fois de fonctionnement DRSAP et sur le budget immobilier, en sachant que l'année 2020 a été une année particulière.

Le budget 2020 a été ajusté après l'atterrissage du mois de mai 2020 à un peu moins de 11 millions d'euros. À fin septembre, le niveau de consommation de ce budget de fonctionnement était de 81 %. Comme dans les années précédentes, les plus fortes dépenses sont la sous-traitance de la gestion CICAS (presque 4 millions d'euros), le personnel intérimaire, l'affranchissement/routage. En revanche, la ligne « frais de mission » et les frais de relations internes sont très faiblement engagés. La période de confinement n'a pas été propice aux déplacements, notamment sur Paris.

Par ailleurs, slide 5, sur la prévision d'atterrissage, il est constaté une baisse de 10 % par rapport au réalisé 2019. Une explication assez simple est le transfert de l'enveloppe « formation » au niveau de l'EP, ce qui réduit la consommation 2020. De plus, la prise en charge des dépenses « activité registre carbone » et TVA ont été transférées vers la DIC.

Par ailleurs, l'enveloppe CICAS est en baisse de 17 %, et devrait continuer à aller en diminuant dans les années suivantes, car la DUR a pris le pas sur les CICAS. Cette année, avec le confinement, il y a eu aussi une baisse de déplacement vers les CICAS et un développement assez considérable des liquidations de la DUR.

Parmi les faits marquants, le Covid-19 et le confinement ont fait que l'exécution 2020 a été marquée par une consommation moindre dans l'ensemble, excepté pour la ligne « personnel intérimaire », dont la totalité de l'enveloppe budgétaire allouée devrait être consommée. La mise en place de la DUR a diminué, par un jeu mécanique, la liquidation des CICAS sur les dossiers de pension. Enfin, il était prévu une prise en charge sur justificatif des frais relatifs aux pots de départ à la retraite, mais très peu de demandes ont été formulées du fait de la crise sanitaire, ce qui explique que la ligne a très peu été utilisée.

Une analyse plus précise par grande ligne budgétaire est proposée dans le tableau en page 5 de la présentation. Sur la rubrique « autres charges de personnel », la ligne « intérim » a été consommée en quasi-totalité. La ligne « formation » est à zéro, car elle a été transférée à l'EP. La rubrique des moyens logistiques a été consommée à hauteur de 72 %, avec des lignes « frais de mission » et « frais de relations internes » assez faibles.

La ligne des frais de fonctionnement interne a également été très peu utilisée, car elle concerne notamment les séminaires. Ce qui avait été prévu en 2019 avait été reconduit pour 2020. La DRC aurait dû organiser son séminaire en 2020, mais il n'aura pas lieu. Cette année n'a pas été propice à la convivialité ni aux réunions QVT. Les frais de fonctionnement externe n'ont pas non plus été consommés en totalité (65 %). Beaucoup de manifestations ne se tiendront pas, comme le Salon des Maires ou le Salon des Seniors au mois de mars.

Le budget « abonnements, documentation, bases de données » a également été sous-consommé, puisque l'investissement GIP MDS aurait dû apparaître sur cette ligne. Or cet investissement a été réglé par le Secrétariat général de la DRS, car la facture globale comprenait tous les fonds. Une répartition et une refacturation seront faites via la traduction dans le modèle de coût sur le taux de participation pour l'Ircantec.

Enfin, la consommation des charges d'affranchissement/routage a été consommée quasiment en totalité, ce qui répond à la logique de maintien de l'activité tout au long de l'année.

Tout ce qui concerne la rubrique « services extérieurs » a été exécuté à 86 %. Cette rubrique est très impactée, car elle comprend l'enveloppe CICAS, qui représente 41 % du budget de l'établissement. La mise en place de la DUR a entraîné une baisse des volumes, à laquelle s'ajoutent les effets du confinement (-38 % par rapport à la consommation 2019). Les acomptes à verser pour la fin de l'année ont été ajustés à la demande des CICAS.

Les « études et prestations » ont été engagées à 19 %. Cela concernait notamment les enquêtes de satisfaction, qui ont été reportées. Les audits organisationnels d'accompagnement du fait des transformations de la DRS et de la densification ne se sont pas tenus.

Enfin, le budget d'investissement a été consommé à 48 % (achat d'un transpalette pour Quatuor et de trois vélos électriques supplémentaires).

Concernant le budget immobilier DRSA, la prévision d'atterrissage a été faite avec un budget fixé à 2 678 millions d'euros (consommé à 86 % à fin septembre). Le budget immobilier est constitué à 33 % par les dépenses d'énergie (eau, électricité, chauffage), à 32 % par les aménagements techniques et réfections des locaux et à 17 % par les dépenses de sécurité.

La crise sanitaire a fait que la ligne de consommation « nettoyage et entretien des locaux » a été beaucoup plus importante que prévu du fait de la désinfection et des nettoyages particuliers liés à la crise du Covid-19.

Le nombre de télétravailleurs et de personnes passées en TOD dans le cadre du confinement a entraîné une hausse de l'achat de fauteuils pour équiper ces personnels, avec une commande supplémentaire de 60 fauteuils pour le personnel intérimaire pour la fin de l'année, qui servira par la suite au renouvellement du stock de fauteuils.

**A. Loiseau (CFDT)** demande si le budget « routage/édition » sera dépassé.

**F. Bereau** répond par la négative. Le budget prévisionnel est maîtrisé.

**A. Loiseau (CFDT)** évoque le fait que les flux sont déroutés au niveau CICAS avec la crise.

**F. Bereau** indique que la baisse des acomptes a été effectuée à la demande des CICAS puisque la plupart des personnes transitent par la DUR pour établir leur demande. Le changement de portage s'est accentué du fait de la crise sanitaire et du confinement. Les gens se sont naturellement reportés sur la DUR dont le succès a été très rapide et massif.

## 5 – Point sur l'impact des élections municipales sur l'activité

**A-M. Granic** explique que le plan d'action mis en place pour la préparation et l'accompagnement sur les municipales est une action commune entre la relation clients et la Direction des gestions. En effet, cela n'a pas concerné uniquement la Direction d'A. Cartron, mais également la DFP sur la partie DIF et la Direction d'E. Serrié sur la partie FAEFM.

Le calendrier initial a dû être revu du fait du décalage du deuxième tour des municipales au 28 juin. L'action avait démarré bien en amont. Cela concernait tous les travaux menés par les

équipes d'A. Cartron sur la mise en service de la DUR Élus et les actions d'information et de préparation, pour démarrer avec le Salon des Maires en novembre 2019.

Le premier tour des municipales s'est déroulé mi-mars, mais le deuxième tour a été décalé à la fin du premier semestre. De fait, la volumétrie s'est décalée sur l'été et la rentrée. Les préparations ont été mises en place, que ce soit la fiabilisation des comptes, du SI ou des procédures. Ainsi, tous les plans de communication ont été vus et validés au niveau du CODIR DRSAP et également au niveau du CODIR DRS, tout comme les plans de renfort.

Le confinement a bouleversé l'organisation mise en place, mais elle a pu être rattrapée à partir du déconfinement et de la réouverture des lignes pour l'accompagnement de nos élus.

**A. Cartron** annonce être en mesure de présenter des chiffres actualisés au 30 octobre, qui apportent des informations nouvelles quant à la campagne des municipales. Le flux attendu sur les municipales était de 38 300 demandes de retraite, or il était de 40 382 au 30 octobre, ce qui traduit un dépassement des prévisions sur les municipales.

Autre point important, le service était à 27 254 liquidations traitées. Le mois d'octobre a demandé un gros effort des équipes qui avaient effectué 35 707 liquidations au 30 octobre. Le stock n'est plus de 5 673, mais de 1 841 demandes de retraite. Cela s'apparente au stock COG, mais 4 849 dossiers restent en attente de l'ACC ou en attente de la notification CNA.

La direction considère désormais que la campagne des municipales est quasiment terminée, avec quelques demandes résiduelles en novembre et décembre. En 2014, la campagne municipale s'était étalée sur un an et demi.

Un décalage de la campagne a été constaté sur le second trimestre. 91 % des flux attendus avaient été reçus au 1<sup>er</sup> octobre et 104 % au 30 octobre. Le poids de la DUR pour les demandes d'élus a baissé avec le temps : 56 % des demandes élus passaient en juin par la DUR, pour 42 % en juillet, 35 % en août, 30 % en septembre et 31 % en octobre.

Par ailleurs, 53 % de ce flux a été reçu pendant la période estivale, ce qui justifie le fait d'avoir limité les congés d'été des collaborateurs à trois semaines maximums.

Au 30 octobre, 88 % de ces demandes (35 707 liquidations) ont été traitées et mises en paiement rapidement, avec un délai moyen de traitement toutes périodicités confondues de 30 jours. Le délai moyen de traitement des retraites mensuelles est de 12,3 jours.

Les priorités de traitement ont été les mêmes que pour les autres dossiers salariés : d'abord les mensuels et les trimestriels, puis les annuels et les capitaux uniques dans un second temps. Avec le stock de 1 841 dossiers, le stock élus a complètement été maîtrisé.

Deux unités sont concernées par les demandes de retraite élus (PAG280 sur Angers et PAG270 sur Cholet). Des renforts d'intérimaires dédiés à la liquidation des mono mandats ont été mis en place, avec cinq permanents dans chaque unité pour traiter les dossiers compliqués et les multimandats qui constituent 15 % du volume.

Cette répartition des moyens mis en œuvre sur Angers et Cholet a également permis de gérer le risque de pandémie, avec dix intérimaires sur chaque site. Dès le départ, le choix de répartir les équipes s'est avéré être un excellent choix avec la pandémie, car les collaborateurs n'étaient pas tous installés dans les mêmes locaux.

Toutes les actions ont pu être réalisées comme elles avaient été prévues. La fiabilisation des comptes retraite a été réalisée en décembre 2019 et janvier 2020. Les e-mailings employeurs, pour sensibiliser – entre autres – sur l'ACC ont été effectués par la DRC et les évolutions informatiques ont été assurées et livrées fin janvier et fin février. Au 15 mars, les équipes étaient prêtes, mais les événements en ont décidé autrement.

A Cartron exprime sa satisfaction par le travail qui a été réalisé sur la campagne des municipales. En effet, la campagne de l'Ircantec a été terminée en seulement quelques mois.

**A-M. Granic** indique que les prévisions volumétriques de la relation clients telles qu'elles avaient été dessinées initialement faisaient état d'une activité extrêmement dense autour du deuxième trimestre. Du fait du Covid-19, cette activité s'est retrouvée décalée sur le troisième trimestre et sur l'été, avec une augmentation très forte des contacts dont ceux des élus.

À fin septembre, la DRC était à 72 % de sa prévision de contacts sur les municipales. Les prévisions à 61 000 seront vraisemblablement dépassées à fin décembre. Les flux de contact étaient encore très denses au mois d'août et de septembre, il en sera de même en octobre. En fait, la tendance va rester haussière et l'atterrissage sera vraisemblablement au-delà de ce qui avait été estimé.

Face à cela, la Direction avait estimé un plan de renforts aux alentours de 1 200 jours. À fin septembre, l'engagement était de 868 jours. Le terme « engagement » signifie que des jours sont déjà programmés pour la fin de l'année et comptabilisés dans les 868 jours, mais qu'ils ne sont pas encore consommés.

Malgré l'augmentation des flux, la consommation devrait être moindre puisque le serveur vocal assure une prise en charge assez conséquente des appels. En effet, le serveur vocal répond aux premiers questionnements que les élus peuvent se poser. Le fait d'être passé par la DUR fait en sorte que leur démarche nécessite moins de contact, car elle a été mise en œuvre de A à Z au travers du portail commun interrégime ou sur le site Ircantec.

Les principaux motifs de contact concernent la situation des dossiers, les explications autour des évaluations demandées, ainsi que certains points de réglementation.

Parallèlement à l'assistance du centre de contacts, il y a l'accompagnement autour de l'offre de service, que ce soit à travers le portail ou d'un certain nombre de webconférences mises en place avec les collectivités qui étaient demandeuses. Le tableau de la page 12 retrace la fréquentation sur le portail, notamment sur la page des élections municipales et sur les pages règlementaires autour de la demande de retraite, ainsi que sur les fiches explicatives mises à disposition sur la manière d'effectuer l'ACC, la présentation de l'Attestation de cessation de cotisation (plutôt pour les employeurs) et sur les inscriptions.

Pour les rendre les plus autonomes possible, deux tutoriels sont proposés : « Comment remplir la demande unique de retraite en ligne » pour les élus et « Comment effectuer l'attestation de cessation de cotisation » pour les employeurs. La DRC a observé une densification des inscriptions d'élus sur SARA pour réaliser leurs démarches.

Parmi les accompagnements mis en place, la DRC a prévu un certain nombre d'actions proactives à l'intention des élus au travers de campagnes d'e-mailing : la diffusion d'une lettre avec un numéro « spécial élus » élaboré avec la « dir com » et, pour les employeurs, sur la correction des anomalies de comptes et sur la délivrance des ACC.

La DRC avait rencontré un vif succès au Salon des Maires 2019, avec plus de 900 entretiens, ce qui est un record jamais atteint jusqu'à présent sur une telle manifestation. Des articles ont été publiés à ce sujet.

D'autres activités dont les volumétries sont moins élevées conservent néanmoins toute leur importance. Concernant le FAEFM au niveau de la gestion priment sur les dossiers qui ont été reçus. Pour cette élection, une ligne téléphonique dédiée a été mise en place sur le sujet du

versement des allocations, ainsi qu'une adresse mail pour faciliter les échanges. Les adresses courrier ont également été rappelées.

La partie DIF a subi les mêmes aléas liés au déport des élections et, surtout, au confinement. À la sortie du confinement, l'utilisation du DIF Élus a été très importante à partir du mois de juin, et à partir de la rentrée. Des renforts ont été mis en place. Côté relation client, quelques conseillers de l'unité PAR360 sont formés à cette spécialité pour tourner sur l'équivalent d'un seul poste en activité. Les volumes côté relation client sur le DIF Élus sont relativement faibles.

**A. Loiseau (CFDT)** souligne le travail impressionnant accompli par les équipes. Les élus espèrent une communication comme celle qui a été faite pour le Salon des Maires. C'est important pour les agents de valoriser leur travail.

**La Présidente** note l'intérêt de cette remarque.

**A. Cartron** répond que la communication a été prévu, elle est à organiser.

**A-M. Granic** précise que cela a été prévu sur la fin d'année, voire en début d'année prochaine quand l'intégralité de l'année aura été écoulée.

**A. Cartron** confirme la nécessité de valoriser ce qui a été fait, car cela s'est déroulé dans une période extrêmement compliquée, et cela a été bien fait. Les équipes peuvent collectivement se féliciter.

**E. Dibling (UNSA)** confirme que c'est une belle réussite.

## 6 – Suivi des engagements pris en CLUA

**M. Agostini** indique que quatre observations ont été enregistrées : trois sous la thématique RH et une observation qui concerne un bilan d'organisation. Les élus ont demandé si des informations sur l'évolution par étapes de l'organisation de la DRH DRS étaient prévues en instance. La présentation de l'évolution est programmée en instance nationale en fin d'année. Sur la mise à jour de la cartographie des postes sensibles, la présentation a été effectuée par A. Bacchi le matin même. La troisième concerne le besoin d'un point sur l'intérim, il a été effectué la veille en CSSCT (nombre, localisation, activités confiées, etc.).

La quatrième observation porte sur l'expression du besoin d'une présentation d'un bilan suite à la mise en place en 2020 du groupe de traitement des VIP, la présentation de ce bilan est prévue au cours du premier semestre 2021.

## 7 – Points divers

**N. Trubert (UNSA)** rappelle avoir demandé depuis très longtemps à avoir le bilan NBI en CLU. Les élus sont déçus de ne pas l'avoir.

**La Présidente** considère qu'il n'y a pas de difficulté pour l'inscrire à une prochaine instance. Cela a été un long projet de remise à plat des cartographies de NBI et de redistribution des NBI.

**N. Trubert (UNSA)** souhaite surtout les bilans des années passées.

**A. Bacchi** rappelle avoir proposé la fois précédente de faire une présentation de la nouvelle doctrine et un bilan le même jour.

**N. Trubert (UNSA)** s'en félicite.

**A. Loiseau (CFDT)** demande quand la doctrine sera mise en place.

**A. Bacchi** répond qu'elle se met en place au 1<sup>er</sup> novembre avec un effet rétroactif au 1<sup>er</sup> août.

**L. Glaziou (CGT)** s'enquiert auprès de H. Gerbet de son périmètre d'attribution quant à la distribution des attestations de déplacement.

**La Présidente** répond qu'il est précisé dans le Flash Info du Secrétariat général. Les chefs de service sont responsables de leur organisation de travail. Dans ce cadre, c'est aux chefs de service d'attribuer les attestations. L'établissement de Bordeaux souhaite proposer un outil de gestion des attestations, car c'est relativement lourd. La Direction attend des informations de leur part.

**A. Loiseau (CFDT)** précise que la question porte sur le personnel des autres directions. Si un membre du COSOG doit venir récupérer les chèques vacances pour les envoyer par recommandé, Paris comprend que l'attestation est donnée par H. Gerbet, alors que les élus comprennent qu'il incombe à chaque responsable de service d'autoriser la venue sur le site.

**La Présidente** confirme que c'est ce qui est prévu. Néanmoins, H. Gerbet peut donner des attestations aux membres du COSOG, car ils ne sont pas très nombreux.

**A. Loiseau (CFDT)** demande si H. Gerbet, en tant que responsable de site, autorise les agents à venir s'ils ont l'autorisation de leur responsable de service.

**La Présidente** le confirme.

**E. Dibling (UNSA)** demande si les chefs de service s'entendent au sens du CSSCT du Document unique ou au sens organisationnel.

**J-L. Maubé** répond que le terme de chef de service est entendu au sens du CSSCT.

**L. Glaziou (CGT)** demande que H. Gerbet soit systématiquement mise en copie des demandes en tant que Présidente du CSSCT et que les moyens logistiques soient également informés afin de gérer le taux de présence sur sites.

**La Présidente** note qu'elle était toujours en copie lors du dernier confinement, maintenant, la DRSAP utilise l'outil de suivi des personnels présents sur les sites, ce qui constitue un moyen de contrôle.

**L. Glaziou (CGT)** s'étonne du silence de l'Établissement Public sur le niveau d'alerte Vigipirate, qui a été relevé à son plus haut niveau. Des procédures ont été communiquées quelques mois auparavant, mais rien n'a été fait depuis. Le Secrétaire demande si quelque chose a été prévu par l'Établissement Public pour renforcer la sécurité sur le site.

**La Présidente** confirme que la Direction déploie actuellement les mesures en lien avec les consignes qui ont été données par l'EP, notamment des consignes de contrôle aux entrées. La décision de fermer Saint-Serge a été prise le matin même, contrairement à ce qui avait été

indiqué la veille, en partie lié à Vigipirate. Le site sera ouvert à la demande, notamment quand la filière SI aura besoin d'y travailler.

**J-L. Maubé** précise que les consignes de l'EP comprennent le renforcement du contrôle individuel des badges à l'entrée et le port du badge pendant la journée. La Direction est en train de mettre en place un protocole d'accès pour Quatuor et pour la rue Louis-Gain. Elle a également demandé à la société de sécurité de mettre à disposition un agent de sécurité supplémentaire à Quatuor pour l'affecter à la vérification des identités par les badges. Rue Louis-Gain, l'agent de sécurité sur place fera le contrôle, qui servira au suivi des personnes présentes dans les locaux. Quand la procédure aura été fixée, la Direction pourra communiquer très rapidement.

**N. Trubert (UNSA)** s'enquiert du 19 rue Louis Gain.

**J-L. Maubé** répond qu'il n'y aura à priori pas d'entrée directe au 19 rue Louis-Gain, mais c'est une bonne question.

**N. Trubert (UNSA)** affirme qu'il y a une entrée directe, surtout en ce moment. Avec la communication de la Mutuelle, un bon nombre de retraités devraient venir aux nouvelles.

**J-L. Maubé** souligne que les retraités n'ont à priori plus de badge, ce qui les empêche de pénétrer directement au 19.

**M. Agostini** rappelle que la mutuelle a changé d'adresse d'accueil. Elle n'accueille plus au 19 rue Louis-Gain. Tous les retraités ont été informés de se rendre Place Kennedy.

**J-L. Maubé** indique que c'est dans l'ancien office de tourisme, où a été créé un tiers lieu.

**A. Feret (CFDT)** précise qu'elle est au 19 place du Président Kennedy, derrière le château.

**N. Trubert (UNSA)** revient sur le risque du 19 rue Louis-Gain.

**La Présidente** affirme que la Direction regardera site par site et cela fera l'objet d'un Flash Info.

**J-L. Maubé** confirme que la Direction communiquera sur le protocole.

**N. Trubert (UNSA)** explique avoir oublié la veille en CSSCT d'aborder la question de la logistique et de son organisation du travail, qui a un impact sur les conditions de travail des agents. Les élus aimeraient avoir un point sur ce service.

**La Présidente** s'engage à faire un point au prochain CSSCT. Madame Gerbet connaît bien l'équipe de la logistique. La situation actuelle demande beaucoup de travail et la Direction leur a apporté du renfort. Une personne supplémentaire est arrivée pour soutenir l'activité de ce service. Il y a aussi des propositions de réorganisation du travail et des procédures pour réguler l'activité.

La période est forcément très prenante pour eux, mais pour d'autres aussi. Pour les mêmes raisons, tout le monde est un peu perturbé par les volumétries et la crise sanitaire. La Direction les accompagne au mieux et prend en compte un certain nombre de difficultés et de charge dans le service. Un point sera fait sur la situation en début d'année.

**A. Loiseau (CFDT)** souligne que le CSSCT n'a pas reprogrammé de réunion avant la fin de l'année sur le projet bâtiminaire.

**La Présidente** estime qu'une instance spécifique sur le sujet n'est pas nécessaire d'ici à la fin de l'année. H. Gerbet propose de voir cela en point de quinzaine avec M. Agostini, afin de décider si cela soulève la nécessité d'une instance dédiée.

**A. Loiseau (CFDT)** évoque les chantiers participatifs de M. Verschaeve

**La Présidente** précise que M. Verschaeve expliquera ce qui a été prévu sur les ateliers participatifs en point de quinzaine.

**J-L. Maubé** propose de consacrer du temps à ce sujet en point de quinzaine le jeudi suivant.

**E. Dibling (UNSA)** accepte très volontiers.

**A. Loiseau (CFDT)** regrette que les élus au CSSCT ne soient pas obligatoirement à ce point de quinzaine. Elle-même ne se sera pas présente. Les élus s'adapteront néanmoins en cette situation exceptionnelle. Si cela amène d'autres questions, les élus demanderont une réunion de travail.

**La Présidente** s'en félicite.

**N. Trubert (UNSA)** suggère un groupe de travail issu du CSSCT.

*L'ordre du jour étant épuisé, la Présidente lève la séance à 12 heures 05.*

**La Présidente,**

**Le secrétaire,**

**Le secrétaire-adjoint,**

H. Gerbet

M. Agostini

E. Dibling