



DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES
DU GROUPE ET DE L'ÉTABLISSEMENT PUBLIC

Département des relations et de l'innovation sociales
DHRS11 – Relations sociales Angers
Site Angers-Cholet

Angers, le 20 juillet 2021

Dossier n° : 2021-04/CSSCTLA exceptionnel du 28.06.2021
Suivi par : **Marine Agostini – Célia Barbot**
Tél. : 02 41 05 21 82

**Procès-verbal
du Comité santé, sécurité et conditions de travail local d'Angers
exceptionnel du 28 juin 2021**

Je vous prie de bien vouloir trouver, ci-joint, un exemplaire du procès-verbal du CSSCT exceptionnel qui s'est tenu en audioconférence le 28 juin 2021.

La Présidente du CSSCT

Hélène Gerbet

Les représentants de l'administration présents :

H. Gerbet, V. Auffret, A. Bacchi, M. Agostini, Ph. Robert, M. Guillier

Les représentants du personnel titulaires présents :

CGT : K. Blanvilain, E. Mellinger, A. Douarin

UNSA: N. Trubert, E. Dibling, P. Dioum

CFDT : A. Loiseau, A. Feret

Autres participants présents pour présentation de dossiers : L. Durain, M.A. Macé, Ph. Joyeux, A.M. Granic, C. D'Ouince, I. Le Fouest

Rappel de l'ordre du jour :

Pour information :

1. Point de situation DFC

Hélène Gerbet, présidente de l'instance, ouvre la séance à 9 heures. Le quorum est atteint. Le secrétariat est assuré par Karine Blanvilain, remplaçante.

La Présidente suggère aux intervenants de ne pas reprendre entièrement la présentation, dans la mesure où les documents ont été présentés de façon détaillée en groupe de travail préparatoire. La Présidente invite les intervenants à reprendre les éléments modifiés suite aux échanges.

Pour information :

1. Point de situation DFC

La Présidente laisse les intervenants préciser les éléments complémentaires et les éclairages à apporter après le groupe de travail.

Ph. Joyeux se félicite de pouvoir donner de bonnes nouvelles. Depuis le vendredi soir précédent, la Direction a mis en place une automatisation des courriels. Elle a porté ses fruits puisqu'elle traite plus de 50 % des courriels, ce qui signifie que le flux est traité à la fois par les téléconseillers et par l'automatisation. De fait, le stock n'augmente plus. La Direction attend néanmoins les reconfirmations de la soirée, pour avoir une journée supplémentaire de recul.

L'automatisation avec une vingtaine de règles sera également mise en place sur le stock (plus de 60 000 courriels) et devrait traiter 50 % du volume. La Direction travaille sur d'autres règles qui viendront compléter l'automatisation.

Par ailleurs, les élus avaient demandé comment cela allait se passer au niveau des RH et de l'accompagnement de la psychologue du travail. Un mail a été adressé de la part des RH, le vendredi précédent, à chaque collaborateur afin de préciser les permanences sur lesquelles ils pourront s'inscrire pour rencontrer la psychologue du travail.

N. Trubert (UNSA) (chat) sollicite la lettre de mission adressée à la psychologue.

M.A. Macé ajoute que, de son côté, la DFP continue le dialogue avec son mandant, la DGEFP, pour que les éléments de langage soient très clairs vis-à-vis des titulaires de compte, notamment dans cette période (fin du dispositif DIF au 30 juin). Le vendredi soir précédent, un bandeau a été inséré pour signaler la fin du dispositif d'une manière claire et un chemin très détaillé a été précisé pour aller directement déclarer les droits sans passer par la relation client.

Une deuxième période de communication interviendra le 1^{er} juillet. La DFC espère avoir un retour sur ces éléments précisant qu'aucun dossier ne sera pris après la date du 30 juin.

La DFC a tenu compte de la remarque faite par l'UNSA sur le fait que la communication n'arrivait pas forcément jusqu'aux gestionnaires. La Direction rencontrera les gestionnaires et les téléconseillers lors d'un séminaire le 12 juillet pour travailler la question du message et des éléments de langage. La Direction contactera les gestionnaires par Teams le 6 juillet pour rappeler la stratégie mise en place côté gestion et, notamment, la question du renoncement qui n'est pas suffisamment intégrée dans l'esprit des collaborateurs.

M.A. Macé aura également une séquence avec eux pendant laquelle elle les rencontrera plus longuement. Elle passera deux jours à Angers fin juillet pour revoir ce qu'ils font très concrètement, leurs difficultés et s'inscrire dans une formule de type « vis ma vie ». Elle l'avait fait pour le DIF Élus et elle le refera pour les gestionnaires afin de voir les difficultés qu'ils rencontrent sur l'aspect outillage (toujours un sujet), faire le point avec la DSI pour travailler ces points et, surtout, rappeler les messages évoqués dans le PowerPoint sur les stratégies – si elles étaient encore mal comprises – et avoir une relation plus directe avec eux dans le service gestion.

L. Durain ajoute qu'il fera la même chose au mois d'août. Il a organisé avec M.A Macé un stage de gestion pour aborder concrètement les actes, les outils. Ils passeront chacun deux jours sur Angers, M.A Macé en juillet et L. Durain en août.

Ph. Joyeux indique qu'il sera également sur Angers pour la DSC les 12 et 13 juillet pour rencontrer les équipes, partager avec elles et voir les effets produits par ce qui a été mis en place et décider s'il faut aller au-delà.

A.M. Granic souligne que ces travaux visent à mettre en place un maximum d'automatisation, que ce soit au travers de la prise d'appels, de la capacité supplémentaire qui sera donnée au SVI que de l'automatisation des mails, afin de soulager la charge qui pèse sur les conseillers en termes d'importance des flux.

A. Loiseau (CFDT) demande si le message concernant la psychologue sera uniquement adressé à l'équipe de la DSC ou s'il le sera également aux équipes de la DFP.

Ph. Joyeux répond que ce message a été adressé à tous les collaborateurs, cadres compris, des deux directions.

A. Loiseau (CFDT) remercie les intervenants pour la présentation et pour les moyens mis en place pour les équipes afin de répondre à leurs attentes. Les élus du CSSCT sont des préventeurs : ils encouragent les responsables de direction à rappeler lors de leurs visites d'accompagnement la disponibilité du service médical pour alléger la charge mentale, tant pour les cadres que pour les agents. Les élus le préconisent pour accompagner les agents.

La CFDT lance également une alerte sur les relations entre la DFC et la DSC. Tout laisse à penser que la DFC estime que la DSC commande et inversement. La communication vers les équipes devra en tenir compte, elle sensibilise sur le travail à réaliser par l'encadrement. Si le séminaire est commun, cela remettra probablement du lien entre les équipes.

A. Feret (CFDT) revient sur la stratégie du renoncement que l'encadrement doit aborder avec les gestionnaires. Il n'est pas évident pour eux d'accepter une nouvelle façon de travailler et une nouvelle approche. La CFDT se félicite que l'encadrement aille à la rencontre des équipes pour avoir un contact avec elles, voir ce qu'il s'y passe et ce qu'elles peuvent ressentir.

En gestion, cela fait longtemps – que ce soit au DIF Élus ou au DIF salariés – que les mails s'accumulent et que la boîte n'est plus du tout adaptée. A. Feret espère une solution concrète pour soulager les équipes. De nombreuses manipulations et des dysfonctionnements les empêchent d'avancer aussi vite qu'elles le souhaitent.

Les deux points sont donc de comprendre la stratégie du renoncement et de savoir quels outils seront mis en place pour soulager les équipes dans la manipulation des mails.

M.A. Macé confirme que le sujet des boîtes mail est récurrent, les outils sont différents à la DSC, ce qui ne facilite pas les transferts d'activités. Ce point est en vigilance à la DFC et fait l'objet de signalements réguliers auprès de la filière SI. Pour autant, il semblerait que cet outil corresponde globalement aux besoins de l'équipe de gestion.

Il faudra vérifier l'efficacité dans le temps, à la fois pour consolider, mais également, en lien avec l'évolution du système SI (c'est très corrélé avec la maturité de la plateforme), comment les différentes évolutions – qui sont plutôt positionnées en fin d'année/début du premier trimestre 2022, avec un formulaire réclamation qui pourrait automatiser un certain nombre de réceptions. Face à ces volumes très importants le concept de la stratégie du renoncement, mis en place au financement et qui fonctionne très bien, fait partie des orientations.

La Direction a constaté une résistance des collaborateurs, évoquée lors de la préparatoire : ils sont extrêmement engagés et témoignent d'une réelle volonté de bien faire, mais cela ne doit pas se transformer en volonté de tout faire. C'est le message que la Direction essaiera de leur faire passer le 6 juillet.

Pour cela, la Direction a besoin de les entendre et de les voir. Au financement, la Direction a mis en place une commission d'arbitrage et la même chose sera réalisée côté gestion. Des collaborateurs viendront présenter les cas d'usage et la commission statuera sur les décisions à prendre et sur la manière de traiter les différents cas de figure. Ainsi, la gestion ne traitera pas les dossiers DIF. Ils seront mis de côté tant qu'une solution pérenne n'aura pas été validée avec les mandants, parce que le volume est tel que le service n'y arrivera pas. Côté financement, ils arrivent à faire des propositions pour distinguer les priorités et être en mesure de mettre des activités de côté.

Parmi les autres choses figure la question du « onboarding », qui consiste à savoir comment vérifier une diligence sur les organismes de formation. Ce point sera examiné de manière particulière, ce qui signifie que, pendant ce temps-là, le point ne sera pas traité. Il pourrait y avoir d'autres exemples en fonction de l'actualité. La mise en place de la commission est en cours, le règlement intérieur est rédigé.

L. Durain ajoute que cet exercice est déjà mené une fois par semaine avec le service gestion, avec un point d'une demi-heure sur le DIF Élus et un point d'une demi-heure sur la gestion. La Direction rédige des notes de doctrine qui permettent à la gestion de limiter les actes. C'est le cas, par exemple, du contrôle de service T, pour lequel la charge de l'acte est modifiée.

K. Blanvilain (CGT) remercie les intervenants de toutes ces informations ce qui démontre que le « motif » de la réunion de l'instance extraordinaire a bien été pris en compte. La Direction essaie de faire tout ce qui est possible pour améliorer la situation. Le robot a été mis en place côté mails très récemment aussi le retour reste ce jour limité. Il serait intéressant pour le CSSCT d'avoir un point très synthétique et des chiffres – si possible chaque fin de semaine – pour mesurer l'effet du robot et vérifier la baisse du stock de mails. Ce sera très important pour le personnel : montrer que le stock diminue leur fera du bien.

La Secrétaire a également entendu que le SVI serait modifié. Elle demande des données chiffrées et totalement objectives pour démontrer la diminution de l'attente. Enfin, concernant la rédaction de notes de doctrine, la Secrétaire demande si ces procédures seront rédigées afin de donner des documents aux agents pour les aider. En effet, les cas d'usage présentés lors des commissions d'arbitrage servent ensuite à établir une forme de procédure ou d'habitude de gestion en fonction des cas présentés.

E. Dibling (UNSA) mentionne son absence au groupe préparatoire et s'excuse d'avance pour les éventuelles redondances. Pour rappel, deux secteurs de la Caisse travaillent sur la formation professionnelle : un côté Direction de la formation professionnelle et un côté Direction de la stratégie client. Ce jour, un CSSCTLA est d'abord réuni de manière extraordinaire pour la partie gestion puis, en composition ordinaire, il examinera le sujet d'une alerte RSST sur la partie DSC.

Les deux sujets sont intimement liés et ont en commun que le CSSCT est une instance de prévention. Le souci que les élus ont toujours gardé à l'esprit est d'être préventeurs et d'être attentifs à la santé et à la sécurité au travail de leurs collègues. C'est ce qui doit animer l'instance présentement.

D'après ce qui a été rapporté du groupe préparatoire et de ce qu'expriment L. Durain, M.A. Macé et Ph. Joyeux, le constat est partagé – et c'est une satisfaction – avec la Direction et les directions métiers que la masse de travail, telle qu'elle se présentait, faisait arriver les gestionnaires et les téléconseillers devant un obstacle qu'ils ne savaient plus comment aborder. Cela devenait un peu compliqué : démobilisation, problèmes de santé. Les mécanismes qui amènent à un cercle vicieux sont connus.

Le CSSCT sait également que les causes sont multiples. Beaucoup de raisons expliquent cette situation et les solutions doivent être également multiples. C'est ce que propose la Direction ce jour avec la mise en place de différents moyens, que ce soient des moyens organisationnels, des moyens très pragmatiques sur l'étude ou la mise de côté de certains dossiers, ou la simplification de leur traitement, des moyens informatiques avec la mise en place de robots qui permettront de résorber cette incroyable montagne de mails.

Or pour l'instant, il n'a pas été fait mention de moyens humains. Les moyens humains ne solutionnent pas tout, mais, malgré tout, cela fait un petit moment que la formation professionnelle est sur un pic et que l'on entend que cela va se calmer. Un pic qui dure 12 ou 18 mois n'est plus un pic, mais un plateau. Il existe un problème d'adéquation charge/ressources et les ressources humaines figurent parmi les ressources. Il manque d'un peu de monde et il faudrait accompagner un peu plus longtemps les moyens intérimaires, au moins jusqu'à la diminution des stocks et des flux. Ce signal envers les collègues paraît essentiel pour leur montrer qu'ils ne sont pas laissés seuls.

Sur les points positifs, les séminaires communs aux deux versants de l'activité sont très bien, le « vis ma vie » est excellent. Ce sera un moment très intéressant de reprise de contact après les 18 mois de crise sanitaire, qui ont aussi contribué à créer une coupure entre les agents, l'organisation et la tête de l'activité. La formation des agents devra porter sur la stratégie du renoncement et sur la satisfaction au travail. Le soir, les collègues ont le sentiment de ne pas avoir été performants, utiles, car ils ont une conscience professionnelle et un rapport à la satisfaction du client parce qu'ils sont à la Caisse des Dépôts et qu'ils aiment cela.

Il y a un important travail à faire sur ce point, en plus de la psychologue. En effet, la psychologue est davantage une proposition d'avoir une professionnelle à disposition pour des démarches individuelles, pour des agents qui, individuellement, voudraient parler de leurs difficultés. L'accompagnement sur le terme de la satisfaction est peut-être plus collectif, ainsi

qu'une formation par rapport à ces clients que la Caisse des Dépôts ne connaît finalement pas bien.

La Caisse des Dépôts connaît bien les clients « retraite », qui sont plutôt dans une attitude positive. Faire une démarche pour sa retraite conduit vers quelque chose de sympathique. Faire une démarche pour une formation professionnelle renvoie davantage au rapport d'un consommateur avec sa banque ou son assurance, son opérateur de téléphonie ou d'Internet, duquel il veut avoir immédiatement une réponse, une offre ou quelque chose de concret, ne pas perdre de temps.

C'est une démarche de consommateur, ce qui n'est pas tout à fait la même chose. Rien ne permet de dire que les gens qui appellent pour la formation professionnelle soient dans la démarche de s'adresser à un service public. Ce n'est pas la même posture qu'en appelant un régime de retraite. La manière d'aborder ces clients, les insatisfaits, l'impatience, les difficultés sont des éléments qui n'ont pas été travaillés collectivement.

Certaines situations sont déjà difficiles avant de devoir subir un délai d'attente au téléphone ou par mail. Le CSSCT pourrait avoir des réponses un peu plus précises sur ces points, à condition que la Direction ait envisagé ces axes de travail.

Pour finir, l'UNSA appuie la demande que K. Blanvilain a formulée : l'instance a besoin d'indicateurs. C'est une constante pour tous les dossiers qui passent en CSSCT. Il faut des indicateurs pour suivre l'évolution des situations et vérifier s'il y a des améliorations. L'élu ne doute pas qu'il y aura des améliorations parce que tout le monde est tourné dans ce sens-là.

A. Feret (CFDT) souligne que sa prise de parole fait suite aux différents éléments communiqués précédemment. La Direction a expliqué des procédures, des règlements intérieurs ainsi que des notes de doctrine. Après K. Blanvilain et E. Dibling, elle insiste aussi sur la nécessité pour les élus de savoir comment ce sera communiqué aux agents.

Par ailleurs, le fait de remettre en cause des valeurs est un important travail de fond. En tant que préventeurs, il faut y être attentifs. C'est un travail de longue haleine et de disponibilité envers les agents, pour les aider à revoir les choses autrement. Les indicateurs sont également nécessaires à communiquer.

M.A. Macé propose de faire une réponse globale puis de laisser Ph. Joyeux compléter. La Direction n'a peut-être pas assez insisté en préparatoire sur la transformation de la relation client que représente la mise en place de la plateforme numérique. En effet, cela transforme considérablement la vision et la manière d'aborder la relation client.

De manière factuelle, si la CDC gère 38 millions de titulaires de compte au travers de la DFC, elle ne pourra augmenter ses moyens de manière exponentielle. C'est pourquoi le sujet de stratégie relation client est actuellement travaillé afin de se placer dans une logique de plateforme autoportante, c'est-à-dire que la plateforme traitera les cas qui ne nécessitent pas un passage par le centre de contacts. Seuls les cas les plus complexes feront l'objet d'un contact personnalisé ce qui suppose de gérer l'évolution du métier de la relation client.

Aujourd'hui, les principaux motifs de contacts sont la régénération des adresses mail et des mots de passe. En cible, cela ne doit absolument plus passer par le centre de contacts. La DFC a travaillé avec les équipes DSC pour revoir le SVI et permettre la captation par le vocal, mais également par la plateforme (les solutions mises en place sont systématiquement miroirées) pour que la plateforme capte automatiquement ce flux par le « self care » : l'utilisateur trouve sa propre solution sur la plateforme.

Ces logiques seront poussées et sont en rupture par rapport à ce qui était fait auparavant. Cette stratégie sera développée avec plus de SVI, plus de « self care » sur la plateforme pour

porter ces solutions directement sur l'application mobile et sur le site Internet, afin de réserver les appels pour les cas à plus forte valeur ajoutée, ce qui questionne le métier et l'attractivité à la fois du rôle de téléconseiller et de gestionnaire dans une relation sans couture. Il va falloir y réfléchir et le point de départ du séminaire du 12 juillet concernera ces réflexions.

Comme indiqué dans le dossier, cela suppose un plan de formation qu'il faudra structurer. La DFP a un point avec la RH le 8 juillet pour pouvoir proposer des formations pour l'ensemble des téléconseillers, mais aussi des gestionnaires pour les mettre systématiquement dès leur arrivée dans ces séquences d'action de développement des compétences, pour travailler aussi sur les questions de gestion du stress.

Une réflexion sera également menée – plutôt sur le second semestre – sous forme de benchmark d'organismes à consonance de service public. La DFP envisage d'aller voir des acteurs de type Pôle emploi, qui ont des publics difficiles, pour voir ce qu'ils mettent en place pour leurs collaborateurs et comment ils s'organisent.

Il est intéressant de savoir si les agents qui sont en front clientèle (pas uniquement le centre de contacts, mais aussi les gestionnaires ou le financement) font des scénarios pour toper des organismes ou des titulaires frauduleux. La Direction essaiera de le travailler en faisant du benchmark pour étudier comment ces structures sont organisées pour y faire face, pour s'inspirer de leur modèle d'organisation.

Dernier point, sur la modélisation des processus, un audit a accompagné la DFC ces six derniers mois pour bien organiser les processus à mettre en place au regard des nouvelles activités générées par la plateforme. La Direction a désormais une idée assez claire. L'objectif est bien d'écrire les procédures associées. Les actes de gestion ont été cartographiés de manière assez précise. Un certain nombre de procédures sont aujourd'hui écrites et validées. Elles sont ensuite diffusées au sein des équipes et mises en œuvre, pour la plupart, parce qu'elles correspondent à des actes qui existaient préalablement au CPF.

Pour autant, ces procédures sont écrites également pour des activités nouvelles. C'est dans ce contexte que le rôle de la commission sera très important : avec les tractations, les stratégies, en fonction de la nouvelle maturité de ces activités, il s'agit de vérifier si ces process et ces procédures seront tout de suite mis en place ou pas.

Pour reprendre la question de la remise en cause des valeurs, il s'agit davantage d'une remise en cause de la manière de travailler et de la conception que l'on a de son engagement. L'objectif est bien, du point de vue du collaborateur, d'avoir conscience qu'il n'a pas tout à traiter, mais a minima, gérer certaines procédures ou actes de gestion qui, en fonction de l'actualité ou de la priorité, aura du sens à un instant T, ce qui n'est pas forcément valable en tout temps et en tout lieu. Par exemple, l'actualité du moment est la question du DIF, ce sera un autre sujet dans six mois.

Cela revient à mettre les collaborateurs dans une forme de veille qui est très corrélée aux pratiques de la plateforme. L'écosystème évolue de manière très diffuse, aussi bien côté titulaires que côté organismes de formation. L'objectif est de faire en sorte de s'adapter très rapidement à la fois en gestion et en relation client. Si les processus et les procédures sont bien définis, il existe aussi des questions de stratégie pour s'adapter aux pratiques des usagers de la plateforme. C'est un changement de mentalité et la Direction l'abordera au cours du premier semestre.

Ph. Joyeux précise que les collaborateurs de la DSC ont été associés à la partie concernant les travaux sur le SVI et les travaux sur l'automatisation et les règles d'automatisation. Concernant le suivi des chiffres demandé par les élus, la Direction étudiera la manière de les leur restituer. Pour l'instant, le process n'a que quelques jours. La Direction déterminera de

quelle manière diffuser ces informations, qui seront également communiquées aux collaborateurs, à l'instar de ce qui est fait habituellement sur les stocks et les flux.

Le message passé ce jour aux téléconseillers est de leur annoncer que le flux des mails est traité, ce qui constituera une très bonne nouvelle pour eux. De fait, le stock va se réduire, ce qui permettra de passer les collaborateurs affectés aux mails à la téléphonie pour contribuer à diminuer les temps d'attente observés les semaines passées.

M.A. Macé souhaite ajouter un point sur les moyens, avec toute la difficulté rencontrée en ce moment avec l'actualité. La DFC est en négociation avec son mandant pour renégocier une partie de la COP. Pour l'instant, la Direction rencontre une difficulté pour apprécier les moyens supplémentaires qui pourraient être accordés, dans la limite de vérifier après le 30 juin l'impact du DIF et l'éventuelle incidence sur les volumes. En effet, cette actualité porte énormément. Elle a été relayée la semaine précédente par yahoo.fr qui a publié le numéro direct du centre de contacts sur Internet.

De plus, des relances pourraient intervenir sur les négociations de régulation de la plateforme avec l'État et le cabinet du ministère du Travail. La Direction ne sait pas si cela aura des impacts ni si des décisions seront prises dans les prochaines semaines pour réguler la plateforme et, donc, diminuer les actions de formations mises à disposition des titulaires de compte. Tout cela est en cours de finalisation et la Direction devrait avoir d'ici une quinzaine de jours, sinon un point d'atterrissage, au moins une meilleure visibilité à la fois sur les arbitrages étatiques, mais également sur la manière dont la COP pourrait être renégociée.

A. Loiseau (CFDT) (chat) alerte la Direction sur l'impact pour les agents qui doivent traiter le mail et le téléphone dans une même journée (conditions et risques, stress, fatigue, etc.).

L. Durain souligne que les travaux de discussion avec l'État sur l'augmentation des moyens ont démarré au mois de février. La Direction a demandé une augmentation de 30 % de la convention d'objectif et de performance, soit une marche extrêmement haute. La négociation a été longue et devrait déboucher favorablement dans les prochaines semaines. Cela devrait permettre, au deuxième semestre, de pouvoir compléter les moyens en ayant préalablement observé la baisse des flux qui va être mécanique avec la fin du DIF.

N. Trubert (UNSA) remercie les intervenants pour ces éléments de réponse. Comme le disait K. Blanvilain précédemment, l'UNSA constate que l'alerte a été prise au sérieux et a donné lieu à un plan d'action. Cependant, l'élue aimerait concrètement que ce plan d'action soit formalisé. Comme indiqué en groupe préparatoire, toute alerte au RSST nécessite une réponse. Le CSSCT ne pourra pas se contenter d'une réponse sans indicateurs de suivi mesurables, quantifiables, qui permettent de voir les évolutions. Les élus doivent pouvoir évaluer si les actions mises en place portent leurs fruits. Ce sera inscrit dans le document unique pour cette année. Il faut donc que tout soit mesurable.

Par ailleurs, N. Trubert demande un plan d'action spécifique pour l'accompagnement de la psychologue du travail, ce qui explique pourquoi elle a demandé sa lettre de mission. Tous ces indicateurs seront une aide pour l'intervention de la psychologue. Elle aura à réaliser un travail individuel par rapport à la souffrance de certains, qui est plus ou moins importante, mais c'est aussi le collectif de travail. La Direction a parlé de renoncement, de changement. Il faut changer les habitudes de travail et la psychologue sera en appui des équipes. Il faut un suivi mesurable de l'accompagnement de la psychologue.

Les élus demandent à la Direction de revenir vers eux régulièrement et qu'un fil rouge permette de constater les évolutions des actions mises en place. Cela pourrait également être un retour des synthèses, des séminaires, des questions/réponses. Cela aidera à mieux mesurer les actions qui seront mises en place.

Dans l'alerte intersyndicale, les élus avaient demandé des données RH et des indicateurs relatifs à la souffrance au travail : nombre d'arrêts maladie, nombre de personnes qui ont sollicité les préventeurs pour demander une écoute ou évoquer leur mal-être. Ces données sont importantes.

La Présidente propose, avant de passer la parole aux représentants de la formation professionnelle, de la gestion et stratégie clients, de prévoir un nouveau temps d'échange dédié à ce sujet plutôt que de faire un fil rouge avec un point systématique à chaque instance qui mobiliserait beaucoup de monde. La Présidente propose plutôt de convenir avec Ph. Joyeux, M.A Macé et L. Durain d'une date pour refaire un point de situation en CSSCT.

N. Trubert (UNSA) fait remarquer qu'une alerte a été portée sur le registre RSST et que le point doit être suivi en CSSCT.

La Présidente confirme que ce point sera suivi en CSSCT. Néanmoins, il faut définir une date.

N. Trubert (UNSA) observe qu'aucun CSSCT n'est prévu avant le 8 novembre. Il faudrait donc initier un CSSCT à la rentrée.

La Présidente en conclut qu'il faudra programmer un CSSCT en septembre. H. Gerbet verra cela avec la DSC et la DFP pour définir la date à laquelle refaire un point.

A. Feret (CFDT) confirme que les organisations syndicales remercient la Direction d'avoir organisé ce CSSCT exceptionnel au vu des remontées assez alarmantes des personnels. Le RSST doit être suivi, mais il ne faut pas oublier la gestion au niveau de la Direction de la formation professionnelle. Par ailleurs, l'élue suggère d'augmenter les vacations de la psychologue du travail, actuellement d'une demi-journée deux fois par mois, au cas où elle venait à être davantage sollicitée.

N. Trubert (UNSA) (chat) précise que les vacations sont de trois heures par mois.

A. Feret (CFDT) (chat) confirme qu'elles se répartissent en deux fois 1 heure 30.

La Présidente constate que les vacations ne sont actuellement pas saturées.

E. Dibling (UNSA) estime que tout ce qui a été dit depuis le matin est très intéressant et permet d'espérer une sortie de crise dans des délais raisonnables. En effet, il faut suivre cela de très près en CSSCT et sans attendre novembre, en regroupant l'ensemble de l'activité formation professionnelle sur les volets gestion et relation clients. Cela paraît indispensable.

D'un point de vue plus large, il est fait mention de risque pour les agents, mais la Caisse fait également face à du risque institutionnel. Quelle image renvoient la Caisse des Dépôts et la DPS au public, aux mandants, avec de tels volumes, de tels temps d'attente au téléphone, de tels délais de réponse à des mails ? Cela n'affiche pas la réelle qualité de la Caisse des Dépôts.

L'élu se demande si la CDC n'est pas trop gourmande. Tout le monde s'accorde sur la stratégie d'accueillir de nouvelles activités, mais il faut se donner les moyens de les aborder avec sérénité et avec efficacité. Avoir les yeux plus gros que le ventre est un défaut de jeunesse, mais la Caisse des Dépôts ne devrait plus avoir de défaut de jeunesse. Il faut donc vraiment mettre les moyens. Si la Caisse des Dépôts n'a pas exactement obtenu les moyens en rapport à une activité, elle a aussi la marge de manœuvre pour pouvoir éventuellement compléter sur son propre porte-monnaie et aider à ce que les choses se passent au moins sur des périodes temporaires.

Le message remontera là où il doit remonter. Il sera reformulé par ailleurs. En tout état de cause, ce qui est exprimé ce jour laisse espérer que ces différentes solutions techniques, organisationnelles et humaines permettront de passer enfin ce moment difficile.

N. Trubert (UNSA) (chat) suggère de réinstaurer des moments de convivialité.

L. Durain rassure les élus sur les sujets d'image. La Caisse a rencontré le jeudi précédent des associations de consommateurs pour une intervention autour du CPF. Toutes les instances qui représentent les consommateurs (60 millions de consommateurs, UFC Que choisir, notamment) étaient réunies autour de la médiatrice de la Caisse des Dépôts, qui assure aussi la médiation de consommation, et M. Yahiel. Même si les associations de consommateurs ne méconnaissent pas les difficultés et les temps d'attente, elles expriment un satisfecit, tout comme les mandants, sur la manière dont la Caisse a opéré un mandat dont tout le monde savait au départ qu'il était difficile d'en identifier le volume.

De la même manière en termes d'image, quand la Direction a commencé à rencontrer l'État en février pour constater la nécessité d'augmenter significativement les moyens, elle n'a pas rencontré de résistance au-delà du raisonnable. La discussion sur la modification de la COP pèse pour environ 30 % du montant et tout laisse à penser que la Caisse aura globalement gain de cause, ce qui montre que les mandants ont conscience de la réalité du volume qui arrive.

L'image de la Caisse et la manière dont elle est perçue à l'extérieur sur le champ de la formation professionnelle sont plutôt extrêmement positives. Il existe des marqueurs très forts et très rationnels en ce sens. Sur le DIF Élus, la ministre des collectivités territoriales a souhaité basculer le DIF Élus dans « mon compte formation » au vu de la manière dont ce dernier est géré, ce qui a été significatif. La Caisse des Dépôts a également obtenu la semaine précédente la gestion des 13 % de la taxe d'apprentissage sur la base du succès rencontré avec le CPF.

La Direction a obtenu du directeur général du Groupe le fait de pouvoir mobiliser des budgets sur les nouveaux mandats sans attendre d'avoir terminé de négocier les offres de service. C'est ce qui a permis de démarrer la transformation du DIF Élus vers « mon compte élu » de manière satisfaisante en termes de moyens. C'est ce qui permet de démarrer sur la taxe d'apprentissage en bénéficiant des moyens sans attendre les phases de négociation avec les mandants, connues pour être parfois longues. La Direction va continuer, dans cette dynamique, à obtenir de l'État d'être plus libre budgétairement pour gérer les pics de charge.

N. Trubert (UNSA) demande le partage de la lettre de mission de la psychologue. La Direction peut également se faire accompagner dans cette lettre de mission par les préventeurs, qui connaissent très bien le contexte. Enfin, l'élue souhaite que cette demande soit inscrite en article 25 au suivi de CSSCT.

La Présidente n'y voit pas d'objection. Pour rappel, un point sera prévu avant le 8 novembre sur ce sujet spécifique. La Présidente remercie les présents de leur participation et Ph. Joyeux, L. Durain et M.A Macé de leurs réponses.

La séance est levée à 10 heures.

La Présidente,

H. Gerbet

Le secrétaire remplaçant,

K. Blanvilain