

**REUNION DU COMITE D'HYGIENE,
DE SECURITE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL
DU 18 NOVEMBRE 2010 à TOURS**

-oOo-

ETAIENT PRESENTS :

- | | |
|---------------------------|---|
| - MONSIEUR BOYER CHAMMARD | : DIRECTEUR DES RESSOURCES HUMAINES, PRESIDENT DU CHSCT |
| - MONSIEUR QUEY | : DIRECTEUR DES ASSURES DE L'ÉTRANGER |
| -MADAME CUZON | : RESPONSABLE DES RESSOURCES HUMAINES SITE DE TOURS |
| - MONSIEUR BELDA | : RESPONSABLE DU DEPARTEMENT DES SERVICES GENERAUX A LA DIRECTION DES INFRASTRUCTURES |
| - MONSIEUR AVEROUS | : RESPONSABLE SECURITE A LA DIRECTION DES INFRASTRUCTURES |
| - MONSIEUR KALFON | : MEDECIN DU TRAVAIL |
| - MADAME MOSYUSKA | : INFIRMIERE DU TRAVAIL |
| - MONSIEUR ROSSILLI | : SECRETAIRE DU C.H.S.C.T. (CGT) |
| - MONSIEUR DESOUCHES | : MEMBRE DU C.H.S.C.T. (CGT) |
| - MONSIEUR MERCIER | : MEMBRE DU C.H.S.C.T. (CFDT) |
| - MADAME MAUGARS | : MEMBRE DU C.H.S.C.T. (UNSA) |

INTERVENANTS :

- | | |
|----------------------|---|
| - MONSIEUR DELIBANTI | : DIRECTEUR ADJOINT DE LA DSI TOURS |
| - MONSIEUR ROBERT | : RESPONSABLE DU DEPARTEMENT ACHATS, FINANCES ET COMMUNICATION A LA DSI TOURS |

EXCUSES :

- | | |
|----------------------|-----------------------------------|
| - MADAME GAILLARD | : ASSISTANTE SOCIALE DU PERSONNEL |
| - MADAME DUPUY | : MEMBRE DU CHSCT (CFDT) |
| - MADAME WUNENBURGER | : MEMBRE DU CHSCT (FO) |

La séance est ouverte à 10 h 12, sous la présidence de M. BOYER CHAMMARD.

M. BOYER CHAMMARD souhaite la bienvenue à Mme Mosyuska dont c'est la première participation au CHSCT.

I- APPROBATION DU PROCES-VERBAL DE LA REUNION DU CHSCT DU 29 SEPTEMBRE 2010

M. BOYER CHAMMARD signale que le procès-verbal n'est pas prêt.

M. ROSSILLI le regrette car des points importants avaient été abordés, notamment sur la numérisation. Il a d'ailleurs relancé le secrétariat de M. Gautronneau, sans succès, et s'interroge donc sur les raisons de ce retard.

M. BOYER CHAMMARD le rassure, ce retard ne cache rien d'autre qu'une surcharge de travail. Le procès-verbal sera soumis au CHSCT de décembre.

M. BELDA confirme qu'il devrait être diffusé dans les prochains jours.

II. PRESENTATION POUR INFORMATION

- Point d'étape sur la mise en oeuvre du dispositif *Écoute Terrain*

M. BOYER CHAMMARD souligne que ce document a été présenté aux sept CHSCT et le sera également au CE du 23 novembre. Il ajoute que celui-ci ayant vocation à concerner l'ensemble de la CNAV, aucun zoom particulier n'a été fait sur telle mesure ou tel site. Dès fin novembre, une communication élaborée à partir de ce document sera faite à l'attention de l'ensemble des salariés.

Ce dispositif fait suite à un conflit social initié par les techniciens-conseil il y a environ deux ans. Les principaux objectifs sont de : mieux tenir compte des informations remontées du terrain pour améliorer les conditions de travail ; prévenir la survenance des conflits par une meilleure écoute, mieux accompagner les changements et permettre de prendre des décisions rapidement.

Trois axes de travail en découlent et ont été élargis à l'ensemble de la CNAV :

- des ajustements à court terme pour améliorer les conditions de travail ;
- la mise en place d'un dispositif de veille sociale ;
- une réflexion ouverte de façon stratégique sur l'offre de services et l'organisation du coeur de métier au travers de la structuration de son réseau.

D'autres outils permettront de poser les bases d'une bonne qualité de vie au travail :

⇒ Un baromètre social institutionnel (joint au document *Écoute Terrain*). Ce sondage BVA commandé par la Direction a été mené auprès du personnel et présente certains recoupements avec l'écoute terrain. Il aborde quatre grandes thématiques : le stress au travail et la charge de travail ; l'organisation du travail (en légère dégradation par rapport à la moyenne de la branche) ; l'entretien annuel d'évaluation (devant être plus en adéquation avec des possibilités d'évolution) et les formations.

⇒ Un bilan social. Réalisé dès l'année prochaine, il ouvrira une large réflexion en association avec les partenaires sociaux (notamment les CHSCT) autour de l'organisation et la charge de travail, le management, les relations interpersonnelles, la circulation de la communication, la transversalité, etc.

⇒ un cabinet spécialiste des risques psychosociaux (Performance Humaine) a été retenu sur dossier et travaillera avec Marina Cuzon, chef de projet du dispositif qualité de vie au travail. Tous les CHSCT seront invités à participer à une réunion de travail informelle le 23 novembre après-midi à Paris pour une présentation du cabinet et de sa méthode de travail.

Par ailleurs, un comité de suivi, composé de représentants de la DRH, de représentants des salariés et de représentants du CHSCT (un par organisation syndicale) sera chargé de suivre le projet. Parallèlement, une négociation avec les organisations syndicales sera lancée au premier trimestre 2011.

Concernant le Baromètre Social institutionnel, il convient de souligner certains points positifs : sur les 650 personnes interrogées (soit 18 % de réponses), plus des deux tiers conseilleraient à des proches de travailler à la CNAV. Quant à la formation, 80 % des gens estiment que les formations sont adaptées à leurs besoins.

M. QUEY souhaite revenir sur les principales actions mises en œuvre au sein de la DAE dans le cadre du dispositif écoute terrain.

La répartition de la charge de travail entre les agences. Elle s'est améliorée notamment par l'identification des situations où la notion d'interlocuteur unique est fondamentale ou non. La charge journalière de travail est désormais répartie sur l'ensemble des agences retraite et non plus au sein de chaque agence locale. Les fluctuations de charge sont ainsi lissées, en intégrant le présentisme réel ou des activités spécifiques ponctuelles. De plus, la notion de binôme dans le cadre du BSP au fil de l'eau permet, par le renseignement du système d'information, l'accès à l'ensemble des informations.

Des indicateurs de meilleure qualité (via les requêtes IRMA) ont donné à chacun une vision synthétique et consolidée de son activité de production, de la qualité de la liquidation et des éléments de comparaison, et ce, pour un meilleur pilotage de l'activité. Les entretiens annuels auront vocation à se dérouler sur cette vision partagée entre la Direction et les agents. Par extension, ces statistiques individuelles permettent d'accompagner des agents, potentiellement en difficulté sur certains axes, dans une logique de formation métier.

Dans le cadre d'un partenariat entre les Directions en charge du processus retraite, la COC (coordination ordonnateur comptable), qui se réunit bimensuellement, a été créée afin d'harmoniser des réponses très pragmatiques aux difficultés quotidiennes. Une déclinaison tourangelle en est faite à titre expérimental. Par ailleurs, un groupe composé de multiples acteurs travaille à la question des RV injustifiés pour aboutir à une lecture commune des difficultés, toujours dans cette logique d'amélioration de la qualité et de la liquidation dans le cadre de la révision de filières. L'intégration en juin 2010 au sein de la DPR des assistants techniques VAE et des FCE a favorisé la transversalité et le partage de l'information. Par ailleurs, la passerelle mise en place en mars 2010 "une journée avec" permet à des collègues de découvrir l'activité d'autres secteurs (Sandia, Agence comptable, DI, DSI...)

La gestion de l'information et de la communication s'est également améliorée. Un compte rendu synthétique des décisions prises lors des réunions mensuelles et de coordination de la DAE est accessible à chaque agent. Les responsables d'agence ou de secteur doivent également le décliner en réunion mensuelle. Cela permet une communication descendante et ascendante, les points remontés trouvant une réponse à la diffusion du compte rendu mensuel suivant.

La BQR (base question/réponse) met à disposition de l'ensemble de la branche retraite un applicatif (EPTICA) permettant de poser une question à destination de l'assistant technique et de capitaliser les réponses.

À plus court terme, il est prévu, au niveau régional, une refonte de la documentation retraite et un travail sur la porte d'entrée unique afin de simplifier l'accès à l'information. Sur le plan national, un chantier a vocation à refondre l'outil Boréale pour une réactualisation et une plus grande simplification.

Le dispositif Écoute Terrain a également vocation à redéfinir les principes d'organisation et d'offre de services des métiers de la retraite à la CNAV à horizon de cinq ans principalement en Île-de-France (organisation du réseau des agences, articulation entre les différents intervenants...) et aura des répercussions plus importantes pour la DAIF et dans une moindre mesure à la DAE.

Mme MAUGARS souligne que ce document a généré de nombreux questionnements parmi les collègues au fil de sa présentation aux sept CHSCT. Il en a été fait une restitution synthétique mais elle aimerait que des éléments précis soient communiqués aux salariés, notamment sur la construction des dispositifs mis en place après la présentation des résultats par le consultant.

M. QUEY indique qu'après le CE du 23 novembre, une communication managériale sera faite à l'ensemble des salariés, et qu'il fera une présentation consolidée lors de sa réunion mensuelle.

M. BOYER CHAMMARD précise que ce document synthétique a, pour l'instant, vocation à impulser un mouvement en matière sociale et à ouvrir deux grands champs de négociation : le bien-être au travail et la GPEC.

Mme MAUGARS relaie l'interrogation de ses collègues de la DAE et des techniciens de production qui ne sont pas dans les réseaux d'agences locales externes sur les incidences qu'aura l'adaptation du réseau des agences, avec un éventuel regroupement.

M. QUEY répond que la réflexion stratégique portera sur la partie réseau d'agences locales, particulièrement en Île-de-France et n'aura pas d'impact sur un site centralisé tel que Tours.

Mme MAUGARS demande si les TC de la DAE seront concernés par des évolutions de carrière, et rappelle qu'une réunion est prévue le 10 décembre pour les TC de la DAIF.

M. BOYER CHAMMARD rappelle que les techniciens conseil de la DAE peuvent être reçus par leur directeur en cas de besoin et que la réunion du 10 décembre concerne uniquement les techniciens conseil du réseau Île-de-France.

M. QUEY rappelle que l'accueil spontané ou sur rendez-vous est une problématique à laquelle les agents de la DAE ne sont pas confrontés. Cette dernière sera, comme toutes les Directions de la CNAV, impliquées dans les réflexions sur la GPEC, mais il fait une distinction entre GPEC et évolution par niveau.

Mme MAUGARS demande si la réunion du manager de proximité, du reste positive, peut être organisée de manière non pas fixe mais plus consensuelle.

M. QUEY précise que cette organisation tend à assurer la bonne diffusion de l'information auprès de tous. Le responsable d'agence ou de secteur a toute latitude pour réunir son équipe au moment le plus opportun en fonction de l'activité, du présentisme, etc., mais cela doit rester mensuel.

Mme MAUGARS revenant sur la "*disponibilité effective des TC*" (p.6), signale que les collègues se plaignent justement d'une non-prise en compte des absences de tous, ce qui entraîne alors des charges de travail anormales.

M. QUEY reconnaît quelques impondérables ou des erreurs très ponctuelles dans les prévisions locales de présentisme ou dans la ventilation du courrier. Mais, globalement, l'organisation a permis une répartition plus égalitaire de la charge.

Sur les outils du pilotage, Mme MAUGARS, signale que les "requêtes hebdomadaires, statistiques mensuelles individuelles, tableaux de bord, etc." sont une lourde charge pour les cadres de proximité, et qu'il n'est peut-être pas besoin d'en ajouter encore.

M. QUEY rappelle l'époque où les statistiques "manuelles" formaient de véritables bottins, et que leur automatisation a libéré les responsables d'agence ou de secteur de cette charge, les orientant davantage sur des activités de supervision, en cohérence avec les objectifs de qualité de la liquidation et aux exigences des corps de contrôle (Cour des comptes). Mais cette réorientation a effectivement nécessité un accompagnement spécifique des responsables d'agence.

Concernant le Baromètre Social Institutionnel, M. ROSSILLI note que 18 % de participation semble contradictoire avec la recommandation de travailler à la CNAV, il s'agit tout de même d'une tendance. Il relève aussi que cette dernière est entre 8 et 10 points en dessous de la branche retraite et du national, sur la nature, la charge et les conditions de travail. Ce que confirment les remontées de certains collègues auprès des CHSCT, en conséquence, il semble urgent d'ouvrir le chantier sur les risques psychosociaux.

M. BOYER CHAMMARD indique que ce taux de 18 % est une fourchette basse, la moyenne étant généralement de 30 % dans les sociétés. Il relève également le paradoxe de la situation, sachant que "l'ambiance de travail" et "la relation avec le hiérarchique direct" sont jugées satisfaisantes à une très grande majorité, plus que dans la branche retraite. Ce qui constitue un socle sur lequel bâtir le plan d'action.

À la remarque de M. Rossilli sur le fait que cela complexifie les choses, M. BOYER CHAMMARD répond que le plan d'action devra certainement comprendre des mesures classiques et d'autres plus adaptées, en réponse à certains éléments semblant contradictoires.

M. ROSSILLI est satisfait de la mise en place du groupe "retours injustifiés" et du travail sur l'information, cela peut participer à améliorer la situation. Mais il souhaiterait que les comptes rendus puissent être mis à la disposition des membres du CHSCT.

M. QUEY a tenu à ce que l'information soit accessible à tous les agents de la DAE. Il faudra que certains, à la DI ou à la DPR, s'organisent pour y accéder.

M. ROSSILLI revient sur la question de la numérisation, il reconnaît les avancées en matière de formation mais la problématique reste entière concernant le matériel. D'où la demande d'une réponse de la part de M. Gautronneau.

Dans le cadre de cette expertise demandée par les membres du CHSCT sur " le BSP au fil de l'eau" (pour le passage du traitement papier au traitement images), M QUEY indique que le groupe métier a joué son rôle pour l'accompagnement des équipes et continuera dans ce sens. Un autre groupe a travaillé sur l'infrastructure au regard des préconisations de la médecine du travail (ergonomie, bonne installation générale...), et le débat doit effectivement se poursuivre sur ce plan.

M. ROSSILLI souhaite également une photographie du réel présentisme dans les secteurs retraites : combien de collègues sont partis (pour mutation ou autre) depuis trois ou quatre mois, le nombre d'arrêts maladie supérieurs à 15 jours, les travaux et traitements spécifiques, etc. Un certain nombre de collègues sont sur Rolex, d'autres sur « Anomalie de revalorisation ».

M. QUEY précise que Rolex ne représente plus qu'une journée et demie par semaine et « Anomalie de revalorisation » une journée. Par ailleurs, les collègues ayant intégré l'agence école ont vocation à couvrir l'ensemble des départs à la retraite jusqu'à fin 2011. Cependant, la récente réforme des retraites va repousser un certain nombre de départs, et les effectifs en agence seront supérieurs aux besoins.

M. ROSSILLI pense que les inégalités entre agences sont très criantes.

M. QUEY répond qu'il est important de ne plus raisonner "agence" mais "collectif" pour une meilleure répartition des effectifs. Quant à la charge de travail, la tendance est à la décélération, avec une migration de travail qui est liée à une migration de peuplement, un transfert de charge s'opérant de la DAE vers la DAIF. D'autres solutions sont recherchées pour alléger la charge, encore ressentie comme trop lourde, c'est par exemple la remontée PHE (intégration OR) qui permet d'éviter la ressaisie après un abandon administratif, ou encore le travail sur les RV injustifiés.

Sur le baromètre social, M. MERCIER relève que les 82 % de personnes n'ayant pas répondu au sondage peuvent traduire une satisfaction comme un désenchantement. Par ailleurs, il demande si les chiffres ont été déclinés par Direction.

Techniquement, M. QUEY suppose que le fait d'envoyer le mot de passe au domicile, l'accès parfois difficile au site et la période de diffusion (juin-juillet) a pu jouer un rôle dans le faible taux de retours.

Sur la déclinaison par Directions, M. BOYER CHAMMARD pense que démultiplier les tableaux et indicateurs n'a pas forcément d'intérêt, le document de synthèse donne déjà une bonne image. M. QUEY complète en précisant que la CNAV a intégré un dispositif piloté par l'Ucanss et qu'ils n'avaient pas forcément connaissance de la structure interne.

M. MERCIER considère que ce serait intéressant pour l'écoute terrain, il s'interroge d'ailleurs sur l'intégration de la DSI à ce dispositif car cette dernière a également subi une réorganisation.

M. BOYER CHAMMARD répond que l'enquête portait davantage sur l'organisation du réseau des agences Île-de-France. Pour autant, la Direction informatique est concernée, au même titre que les autres, par toutes les dispositions sociales (GPEC, évolutions de carrières...)

M. QUEY rappelle que l'écoute terrain a voulu répondre à une situation conflictuelle qui, au sein de la DAE, ne concernait pas que les TC. La démarche a ensuite été élargie à l'ensemble de la CNAV. Du reste, il est prévu qu'une communication managériale sur la démarche RH soit faite auprès de toutes les Directions.

Mme CUZON souligne d'ailleurs que les travaux sur les risques psychosociaux concerneront toutes les directions.

Mme MAUGARS demande que l'enquête soit restituée à l'ensemble du personnel via T@mT@m. Ce que M. BOYER CHAMMARD confirme. Par ailleurs, elle regrette de ne pas avoir de visibilité par catégorie professionnelle ou par Direction.

M. MERCIER pense que cela aurait permis une meilleure exploitation.

M. BOYER CHAMMARD indique que d'autres enquêtes de ce type suivront et pourront approfondir certains champs, il reste à trouver la bonne fréquence de réalisation.

Mme MAUGARS tient à dire que les attentes sont fortes concernant la réunion du 23 novembre avec l'ensemble des élus CHSCT sur les risques psychosociaux. Elle réitère ce qui a été dit en DP : même minoritaire, toute demande de rétrogradation faite par un collègue ne semble pas normale. La question de la souffrance au travail doit être traitée en profondeur. Le docteur Kalfon pourra peut-être donner son point de vue sur d'éventuels reclassements médicaux, la question est prégnante chez certains salariés.

M. BOYER CHAMMARD remercie de l'intérêt porté à cette réunion du 23, et préfère parler de qualité de vie au travail que de souffrance pour s'inscrire dans une approche plus constructive.

M. ROSSILLI souhaite savoir quel lien existe entre l'expertise diligentée au niveau national par l'Ucanss et le travail fait localement à la CNAV sur les risques psychosociaux.

M. BOYER CHAMMARD ignorait l'existence de cette expertise et se rapprochera de l'Ucanss pour connaître les travaux sur le sujet. La CNAV pouvant, de toute façon, être précurseur en la matière.

- Information sur le déploiement à titre expérimental du système de téléphonie numérique à la DSI de Tours

M. DELIBANTI indique que le programme SATTELIS est un système de téléphonie numérique qui s'inscrit dans le projet de déploiement du nouveau réseau de télécommunication de branche (ADVENIR V6), son déploiement sera très progressif jusqu'en 2014.

Les grandes étapes couvertes ont été : une phase de définition de l'architecture, des spécifications de maquettage, la réalisation d'un prototype et un premier appel émis de Tours (13 août) et une réunion de lancement au sein de la DSI. Cette phase sera suivie d'un véritable pilote à l'échelle d'une caisse régionale (Toulouse en novembre-décembre). L'extension à l'ensemble de la CNAV Île-de-France et la mise en œuvre sur l'ensemble du site de Tours est prévue au quatrième trimestre 2013.

Ce projet rejoint des préoccupations écoresponsables. Les anciens postes seront recyclés, les nouveaux sont en plastique recyclé et moins énergétivores et l'intégration à l'outil informatique permet de réduire les impressions de fax. Le couplage téléphonie/informatique offrira, à terme, des fonctionnalités telles que "cliquez pour appeler" dans un répertoire.

Un annuaire national en ligne de l'ensemble de la branche retraite permettra d'appeler non plus un numéro de téléphone mais une personne. Des messages vocaux pourront être reçus avec un système d'alerte, un lien permettra à terme de les écouter directement. Les fax seront remplacés par des imprimantes multifonctions, la réception se faisant par la messagerie. Vis-à-vis de l'extérieur, les numéros de téléphone ne changeront pas mais la numérotation interne évoluera. Les numéros internes à 5 chiffres seront précédés d'un code région.

Le déploiement est classique : réunion de lancement avec les acteurs concernés, recensement des numéros de téléphone, des groupements ou renvois d'appels, etc. Ces données seront mises en exploitation sur un système central. L'ensemble du système de téléphonie sur IP de la branche s'appuiera sur un système d'applications informatiques et de serveur unique hébergé sur le site de Tours.

Un portail Intranet sera déployé dans la Carsat Midi-Pyrénées et permettra d'accéder à des informations pratiques sur le projet (système de questions/réponses) pour une formation pas à pas. Pour des fonctions plus évoluées, filtrage, renvoi ou groupement d'appels, une formation spécifique sera possible. L'opérateur en charge du déploiement assurera une assistance par le biais d'un guichet unique de déclaration des incidents.

M. ROBERT ajoute que la DSI de Tours a été choisie comme pré-pilote pour roder la solution sur un périmètre restreint d'utilisateurs. La cohabitation des anciens et nouveaux postes a permis de tester les appels sortants ainsi que l'assistance. La continuité de service a été assurée après le basculement en IP le 8 novembre. En parallèle, on peut d'ores et déjà "cliquer-appeler" depuis l'annuaire, configurer des numéros abrégés, renvoyer les appels. La principale contrainte est l'attente d'une migration CNAV Paris, obligeant à une numérotation à 10 chiffres.

M. DELIBANTI précise que la DSI étant maintenant sur ce système de téléphonie IP, les échanges avec la CNAV, encore à l'heure de l'ancien système, sont comme ceux de deux entreprises différentes.

M. DESOUCHES a entendu dire que Tours 1 devait passer par Flandre pour contacter Tours 2.

M. ROBERT répond qu'il faut utiliser la numérotation à 10 chiffres en attendant la migration définitive, ne figure pas non plus le numéro de l'appelant pour les appels issus de Tours 2. Par ailleurs, certains numéros courts (15, 17, 18) sont réservés aux plates-formes d'appels d'urgence, le numéro d'Urgence Sécurité devient donc le 16 et celui de l'infirmerie le 10. Les points restant à améliorer sont : l'enrichissement des choix de sonnerie ; le portail Internet ; les "cliquez pour appeler" depuis les pages web ; des outils de mesure de la qualité de la communication, sur lesquels la société est soumise à des engagements de performance.

M. MERCIER demande si ce sont les salariés du réseau qui gèrent les machines au quotidien. Indépendamment de Satellis, il s'interroge sur MOCS (Microsoft Outil Communication Système) sur lequel le CHSCT n'a pas eu beaucoup d'informations.

M. DELIBANTI explique que l'exploitation quotidienne est assurée par SFR et son sous-traitant, et que la DSI fournit et administre les infrastructures. Quant à MOCS, il indique que si le président et le secrétaire du CHSCT le souhaitent, un point plus complet pourra être fait lors d'un prochain CHSCT.

M. ROSSILLI suppose que le choix du prestataire a découlé du code des marchés.

M. DELIBANTI répond que SFR a été retenu dans le cadre d'un appel d'offres, la société Nextira One étant leur sous-traitant pour la partie téléphonie.

- Projet d'expérimentation du télétravail à la CNAV

M. BOYER CHAMMARD indique que la méthode de présentation auprès des IRP est identique à celle de l'écoute terrain, à la différence près qu'elle donnera lieu à une consultation du CHSCT.

Sur la méthode : tous les CHSCT ont été informés de ce document, et le CE le sera le 23 novembre. Dans la première quinzaine de décembre, les avis des CHSCT d'Ile de France et Tours seront sollicités sur ce même document amendé suite aux différentes réunions. Le CE le sera plus vraisemblablement en janvier. Pourra démarrer ensuite une phase de sollicitation des volontaires (une quarantaine) dans les Directions évoquées. Si l'expérimentation, qui doit durer 12 mois, est jugée positive, il est possible que le dispositif soit élargi sous une forme pérenne à tel ou tel métier ou site de l'entreprise.

Sur le principe : il s'agit d'une alternance entre périodes travaillées dans l'entreprise et à domicile afin de préserver le lien social. Ceci sera formalisé par un avenant au contrat de travail (document qui sera communiqué aux élus). En cas de refus de signature, l'expérimentation ne pourra avoir lieu.

Les conditions de travail à domicile doivent être aussi proches que possible de celles sur site. Les volontaires devront pouvoir mettre à disposition à leur domicile une pièce de 6 m² minimum pour être isolés des allers et venues de l'entourage. Cette nécessité devra bien être intégrée par le biais notamment de formations de l'intéressé, de la hiérarchie et des collègues. Si les dispositions d'environnement de travail ne sont correctes, la Direction ne pourra retenir le candidat. Une installation technique devra également pouvoir être mise en place sans travaux lourds (bureau, chaise, ordinateur, téléphone, câblage), sinon l'expérimentation ne pourra être réalisée. La motivation et l'autonomie du salarié volontaire sont également deux éléments indispensables à la bonne tenue du projet.

Ce dispositif peut participer à la lutte contre les risques psychosociaux, notamment par la réduction du stress dû aux transports en région parisienne. Il est également basé sur un principe de réversibilité ; la Direction, tout comme le salarié, peut revenir sur le choix de l'expérimentation à tout moment. Une période d'expérimentation de six mois renouvelable est prévue mais il est vraisemblable qu'elle soit amputée de quelques mois en raison du temps nécessaire à : la consultation du CE en janvier, l'appel au volontariat, les visites techniques aux domiciles, l'appel aux prestataires extérieurs (France Télécom ou autre). L'expérimentation pourrait commencer vers mai-juin pour un bilan en mars 2012.

Il va sans dire qu'une égalité de traitement sera respectée entre les salariés restant sur le site et ceux travaillant en partie à domicile. Les horaires restent les mêmes, avec des plages fixes, les personnes devant pouvoir être jointes entre 9h-11h30 et 14h-16h. L'outil de travail est installé au domicile à la charge de la CNAV. Les dispositifs de suivi de santé au travail et de sécurité sont exactement les mêmes, notamment les visites périodiques de la médecine du travail.

M. ROSSILLI signale que l'Ucanss est en négociation sur la responsabilité sociale de l'employeur où la question du télétravail n'a volontairement pas été abordée pour faire l'objet d'une négociation spécifique. Il est ennuyé que la CNAV aborde le sujet du télétravail en CHSCT et CE sans négociations locales, alors que s'engagera une négociation nationale parallèlement. Cela préfigure de sa position pour l'avis à rendre en décembre.

M. BOYER CHAMMARD rappelle que plusieurs caisses expérimentent le télétravail depuis plusieurs mois, indépendamment de toute négociation à l'Ucanss.

M. ROSSILLI répond que cela s'inscrit tout de même dans un cadre national dès lors que l'on fait partie d'une institution.

M. BOYER CHAMMARD insiste sur l'aspect restreint de l'expérimentation, soit 40 personnes sur 4 000 et cite Marseille, Lille et Clermont-Ferrand comme précurseurs. Les discussions ont été largement ouvertes avec les CHSCT et des consultations suivront. Il ne peut s'avancer formellement sur une négociation à la fin de l'expérimentation, mais rien n'est exclu avant passage à une éventuelle généralisation du télétravail.

Par ailleurs, M. ROSSILLI demande si des embauches de télétravailleurs sont prévues.

M. BOYER CHAMMARD répond que ce n'est pas prévu dans l'immédiat et que la question n'a pas été étudiée pour le moment.

M. ROSSILLI fait la différence entre une personne dont c'est le choix et une autre embauchée directement en télétravail.

M. BOYER CHAMMARD trouve qu'il n'est pas raisonnable de recruter des télétravailleurs pendant la phase d'expérimentation, ce sera à réfléchir par la suite.

M. ROSSILLI remarque qu'il est fait référence à l'accord national interprofessionnel concernant la réversibilité mais, à sa connaissance, la CNAV ne faisant pas partie d'une organisation patronale, elle ne peut s'en prévaloir.

M. BOYER CHAMMARD précise que ce point avait pour objectif de mettre en lumière l'existence d'un accord de toutes les organisations syndicales sur le principe du télétravail.

M. ROSSILLI demande plus de précisions sur le "*retour du salarié dans les locaux de l'entreprise*" en cas de changement d'avis de ce dernier. M. MERCIER complétant que certaines entreprises utilisent des *pools* de bureaux.

M. BOYER CHAMMARD répond qu'il occupera de nouveau son poste sur site cinq jours par semaine au lieu de deux ou trois. En effet, il n'est pas envisagé à ce jour de supprimer le bureau du télétravailleur à la Cnav.

M. ROSSILLI s'inquiète de savoir si la ligne qui permettra le contact du télétravailleur avec les assurés sera non identifiable. Il faut prémunir ce dernier de toute difficulté, notamment en matière de fraude.

M. BELDA indique que cela fera partie de l'expertise technique.

M. ROSSILLI souhaite savoir quelles seront les instructions en cas de panne matérielle. Il fait référence à la caisse primaire du Haut-Rhin qui demande au salarié de retourner sur son site ou de prendre une journée de congé en cas de panne supérieure à 2 heures. Que se passe-t-il si la panne n'est pas réparable dans la journée ?

M. BELDA explique que les équipes techniques interviendront de la même façon que sur le site de la CNAV.

M. BOYER CHAMMARD veut faire appel au bon sens, si la panne risque de durer plus d'une journée, le salarié revient travailler sur site le lendemain.

M. ROSSILLI pose la question à dessein car ce type d'expérience a été vécu dans l'institution.

M. BOYER CHAMMARD indique que cela reste à affiner, mais il pense qu'une journée paraît correct. Cela tient aussi à la responsabilité individuelle : si une panne est signalée comme irréparable dès 9 h 30, le collègue peut rejoindre l'équipe sur site l'après-midi si aucun autre travail ne le retient au domicile. Ce système est aussi basé sur la confiance.

M. ROSSILLI insiste sur l'importance de connaître tous les éléments afin de se prononcer en toute connaissance de cause. Il demande également si un remboursement des frais d'électricité, de chauffage et de mise à disposition est prévu.

M. BOYER CHAMMARD précise qu'aucune prime d'occupation n'a été prévue à ce stade, la réflexion sur le sujet est en cours.

M. MERCIER pense, quant à lui, à une prime d'installation pour quelqu'un qui serait amené à faire des travaux afin de disposer de cette pièce de 6 m². Par exemple, 500 euros pourraient être pris en charge sur une dépense totale de 2 000 euros.

M. BOYER CHAMMARD rappelle qu'il n'est pas envisagé de réaliser des travaux lourds chez le télétravailleur.

Mme CUZON rappelle qu'il faut disposer d'ores et déjà d'une pièce.

M. BOYER CHAMMARD insiste : si les experts de la DI se rendent compte que des travaux particuliers sont nécessaires, la candidature ne sera pas retenue. Il rappelle également la remarque de M. Gautronneau au CHSCT de Paris sur le fait que ne pas prendre sa voiture pour se rendre au bureau engendre des économies.

M. ROSSILLI fait remarquer que l'entreprise peut faire des bénéfices à terme en réduisant les locaux, des économies sont faisables de part et d'autre.

M. BOYER CHAMMARD affirme que mettre en place des bureaux de passage n'est pas l'orientation choisie dans ce projet.

M. ROSSILLI demande quels sont les moyens pour s'assurer de l'application du droit au repos, soit 11 heures consécutives entre deux périodes de travail. Il mentionne au passage que certains collègues ne prennent pas leurs heures de repas ou font plus de 7 heures 48. Au-delà d'un certain horaire, il s'agit de travail au noir.

M. BOYER CHAMMARD indique que l'on peut vérifier les heures d'ouverture et de fermeture de l'ordinateur. Si la hiérarchie devait être alertée de fermetures de postes à des heures indues, il y aurait intervention de sa part.

M. ROSSILLI tient à souligner que tous ces éléments d'inquiétude ne sont pas inventés mais correspondent bien à une réalité.

M. BOYER CHAMMARD pense qu'il ne faut pas faire un débat sur un dépassement ponctuel de quelques minutes pour clore un dossier mais il faudra être vigilant, notamment par le contrôle de l'ouverture et de la fermeture anormale du PC.

M. MERCIER demande ce qu'il est prévu pour les heures supplémentaires légalement déclarées. Par exemple, les informaticiens travaillant le week-end ou la nuit sur le site signent leurs heures d'arrivée et de départ.

M. BOYER CHAMMARD répond que les heures supplémentaires pourront être demandées, comme cela se fait sur les sites, à la demande des hiérarchies pour des besoins ponctuels.

M. MERCIER précise sa demande : si les informaticiens interviennent depuis chez eux, comment les heures de début et de fin seront-elles prises en compte ? Il donne l'exemple d'un informaticien en télétravail qui devrait intervenir de 22 heures à 1 heure du matin.

Mme CUZON rappelle que le télétravail se fait sur des horaires classiques de bureau, non pas sur des interventions le soir ou le week-end.

M. MERCIER en déduit que la personne en télétravail la journée, serait donc amenée à venir sur le site le soir.

M. BOYER CHAMMARD indique que cela se situerait en dehors du cadre du télétravail.

III- QUESTIONS POSEES PAR LES MEMBRES DU CHSCT

Mme MAUGARS remet une liste de questions à M. Boyer Chammard. Elle précise qu'un travail a été fait page par page et que des réponses ont déjà été apportées à certains éléments. Mais beaucoup de points restent en suspens : droit du télétravailleur, organisation du travail, équipements, vie privée, suivi et conditions d'emploi. Certains éléments n'ont pas été évoqués, notamment la place des IRP dans le suivi du projet expérimental. Une collègue l'a aussi interrogée sur la prise en charge du Pass Navigo.

M. BOYER CHAMMARD la rassure, l'employeur n'ira pas calculer le nombre de passages par mois pour réduire la prise en charge des frais de transport.

De même, M. MERCIER pose la question pour les tickets-restaurants.

M. BOYER CHAMMARD répond qu'il a été acté ultérieurement dans les documents que le télétravailleur bénéficie des tickets-restaurants.

Mme MAUGARS précise que beaucoup de questions ont été posées sur les équipements et l'organisation du domicile, et signale que la note technique n'était pas jointe.

M. BOYER CHAMMARD lui remet en séance.

M. DESOUCHES s'interroge sur la confidentialité des données, les accidents de travail et la diffusion des informations syndicales.

M. BOYER CHAMMARD a déjà été amené à répondre sur le principe de confidentialité lors d'autres réunions, il s'applique au même titre que sur le site. De même pour les accidents de travail, que la CNAV déclarera comme tels après enquête. Quant aux informations syndicales, il rappelle que les salariés seront en partie sur le site et pourront donc y avoir accès.

M. DESOUCHES évoque le cas des situations d'urgence.

M. BOYER CHAMMARD pense que les gens n'ont peut-être pas envie que leur adresse circule.

Mme MAUGARS indique, comme cela peut se pratiquer ailleurs, que les personnels peuvent donner leur consentement.

M. BOYER CHAMMARD rappelle que le CHSCT aura la possibilité d'aller au domicile pour faire un examen de la situation, après accord du salarié.

Mme MAUGARS pense qu'il faudra aussi avoir un débat sur le principe d'un lieu de télétravail proche du domicile, la question a été posée pour l'Île-de-France. En province, certains ont aussi fait valoir que le haut débit n'est pas systématiquement possible.

M. BOYER CHAMMARD indique que la CNAV installera du matériel au domicile du salarié et non pas chez l'une de ses relations !

M. ROSSILLI fait remarquer que certains contrats de location prévoient que l'on ne travaille pas à domicile.

M. BOYER CHAMMARD souligne qu'un projet de courrier d'information des propriétaires sera mis à disposition des futurs télétravailleurs. Il répond à la demande de M. Mercier sur les vols et incendies que la CNAV est totalement assurée.

IV- INFORMATIONS/QUESTIONS DIVERSES

Le Docteur KALFON demande à être destinataire des différents documents examinés en séance. Il pense que les documents ont été envoyés sur le poste de Françoise Duchemin.

M. BOYER CHAMMARD lui confirme qu'ils seront envoyés au service médical si ce n'est pas déjà le cas.

Mme MAUGARS insiste sur le fait qu'il faudra prendre le temps nécessaire pour répondre aux questions soulevées.

M. BOYER CHAMMARD répond que certaines questions trouveront leurs réponses dans le document amendé, et les autres le 8 décembre.

(L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 13 h 09.)