

PROCÈS-VERBAL DE LA RÉUNION DU COMITE SOCIAL ET ÉCONOMIQUE DU 3 juillet 2025 (après-midi)

Le 3 juillet 2025 à 14h00 s'est réuni le Comité Social et Économique de la Caisse d'Allocations Familiales du Pas-de-Calais au siège, rue de Beauffort à ARRAS et en visioconférence via le logiciel TEAMS.

Étaient présents :

Monsieur Jean-Jacques PION, Directeur

Monsieur Nicolas ROUSSEAU, directeur adjoint

Monsieur Sébastien BRUNO, Directeur Général

Madame Virginie DESCAMPS, Responsable des relations sociales et QVT

Membres délibératifs :

Madame Lucie COPPEY, élue CFDT

Monsieur Mathieu SPRIET, élu CFDT

Madame Chloé SION, élue suppléante CFDT

Monsieur Samuel TOMASI, élu CFTC

Madame Lætitia GOUJARD-LEDUC, élue CFTC

Madame Cindy LEGRAND, élue CFTC

Madame Céline LEU, élue suppléante CFTC

Monsieur Cédric DELMAR, élu suppléant CFTC

Madame Annabelle MIELCZAREK, élue suppléante CFTC

Madame Korine BLONDEL, élue suppléante CFTC

Madame Stéphanie MAUBERT, élue FO

Monsieur Sacha LACOSTE, élu FO

Madame Sabrina CAUDRON, élue suppléante FO

Madame Julie GRILLON, élue CGT

Madame Eva PILLOT, élue CGT

Monsieur Rémi CARAMIA, élu suppléant CGT

Assistaient également en qualité de suppléants du CSE :

Monsieur Alexandre FOVEZ (CFDT)

Madame Gaëtane LENGLET (CGT)

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

Madame Cindy DUBLEUMORTIER (CFTC)

Madame Ludivine CARON (CGT)

Madame Odile VANDERBEKE (CFDT)

Étaient excusés

Madame Nathalie SAUVAGE, élue CFDT

Madame Sarah DUQUESNOY, élue CFTC

Monsieur Nicolas PRZYBYLSKI, élu CFTC

Madame Dorothée DOYEN, élue CFTC

Monsieur Jean-David ROGÉZ, élu CFTC

Madame Sophie VEROVE, élue FO

Madame Peggy TURBANT, élue FO

Monsieur Gregory BAUDRY, élu CGT

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

• Restitution inspection PFS

Monsieur Tomasi indique que cette inspection a été confiée à des élus qui souhaitent s'investir sur le sujet. Il n'a pas lui-même participé aux entretiens et va donc laisser les élus qui ont rédigé les documents, vous présenter aujourd'hui les résultats de cette inspection.

Madame Coppey ajoute que les rôles ont été répartis entre les élus qui ont participé à l'élaboration du document afin de le commenter.

Madame Mielczarek souhaite, tout d'abord, rappeler le contexte de cette inspection. Elle explique que, lors de la réunion CSE du 16 avril 2024, une enquête portant sur les conditions de travail à la PFS a été demandée par les élus du CSE à la suite d'une vague importante d'arrêts maladie et à la réorganisation du service présentée lors de la réunion CSE du 23 mai 2024. Après des débats contradictoires, les élus ont décidé de procéder plutôt à une inspection.

Un groupe de travail a donc été constitué parmi les élus volontaires du CSE pour élaborer un questionnaire à soumettre aux agents de la PFS et mettre en place l'organisation de cette inspection. Le questionnaire élaboré par une partie des élus a été ensuite retravaillé et validé par le reste du groupe de travail.

Les élus se sont ensuite entretenus avec les agents de la PFS sur la base du volontariat, tous niveaux ou statuts confondus (agents, cadres, responsables d'unité – CDD – CDI), pendant environ 5 jours à raison de 39 entretiens qui ont duré de 30 minutes à 1 heure.

Les résultats de l'enquête ont été exploités, analysés et restitués sous forme de synthèse et 3 réunions d'une journée ont été nécessaires.

Certains agents ont pu s'étonner de la lenteur de cette inspection, il est donc apparu nécessaire aux élus de souligner les quelques difficultés rencontrées.

Dans le contexte ARIPA, l'inspection a été mal comprise ou perçue ce qui a engendré une certaine méfiance de la part de certains, voire un refus de participer aux entretiens. Pour les personnes interrogées les élus ont donc tenu à les rassurer sur plusieurs points ; garantie de l'anonymat, inspection faite par le CSE et non par les syndicats et restitution fidèle de la parole.

Madame Mielczarek indique les autres difficultés rencontrées comme le délai d'obtention d'un planning pour les entretiens, le délai de prévenance très court, dans une période peu propice en termes de taux de présence (vacances scolaires) et la difficulté d'obtenir certaines informations de l'encadrement comme le mail qui annonçait l'inspection et quelques exemples de supervision.

Elle tient cependant à remercier, aux noms des élus, la direction pour avoir fait le nécessaire afin qu'ils obtiennent ces éléments.

Elle tient également à remercier les superviseuses de la PFS pour leur collaboration et leur souplesse.

Elle ajoute que le temps imparti pour chaque entretien était initialement prévu à 15 minutes mais cela n'a pas pu être respecté car les agents avaient besoin de parler et de se confier.

Cette inspection qui a débutée en avril 2025 s'achève donc ici avec la présentation en CSE extraordinaire ce 3 juillet 2025.

Madame Coppey indique ensuite que la 1ere page du document est une frise reprenant les éléments qui viennent d'être détaillés.

Madame Sion reprend les analyses issues de l'exploitation du Forms.

Elle explique qu'au niveau de l'analyse des objectifs des téléconseillers concernant les mails, 36 % d'entre eux les trouvent compliqués.

En ce qui concerne l'objectif d'appel par jour, qui est de 60 : 59 % des agents le trouvent difficile à atteindre.

Au niveau des solutions recommandés, les élus proposent de

- Rappeler aux agents de ne traiter que des mails de niveau 1,
- Trouver une solution pour les appels de bailleurs en nombre croissant
- En cas de bug informatique, d'avoir la possibilité de vider par le flux par un message automatique, de raccourcir le temps d'authentification ou alors démarrer la durée de l'appel après celle-ci.

Madame Mielczarek précise que ces recommandations c'est l'idéal ensuite on voit ce qui est possible.

Monsieur Pion répond que l'objectif est de tendre vers l'idéal en se donnant des étapes.

Monsieur Spriet poursuit avec la partie qui concerne les incivilités. Il indique que l'un des gros points noirs de cette étude est qu'il n'y a qu'entre 1 et 4 appels sur 10 qui sont signalés comme relevant d'une incivilité.

93 % des agents ne réalisent pas de Recit et ils l'expliquent par plusieurs facteurs ; cela crée une perte de temps pour certains et les empêchent de

réaliser les statistiques demandées, certains n'y ont pas accès, l'agent qui fait un Recit n'a pas forcément de retour même si le logiciel a évolué entre temps et l'impression peut être que le Recit peut parfois favoriser l'allocataire car le dossier est traité en priorité ce qui leur semble être une injustice.

On peut donc observer que la majorité des Recit ne sont fait que quand il y a un allocataire qui menace de se suicider.

En recommandation à cela, les élus ont indiqué qu'il faudrait

- Faire un rappel aux agents sur la procédure
- Remettre en place des formations sur la gestion des incivilités pour mieux les reconnaître
- Améliorer la procédure même s'il y a déjà une amélioration avec le nouvel applicatif.

Madame Mielczarek ajoute qu'ils se sont rendu compte qu'il y a une telle banalisation de la violence que les agents ne savaient même plus reconnaître une incivilité. Les agents estiment que ça ne les atteint pas mais les élus pensent que ça ne devrait pas être permis.

Monsieur Delmar poursuit et indique que, concernant la facilité de transition entre les appels de la Caf du Pas-De-Calais et ceux de la Caf du Nord, le constat qui a été fait est que 69 % des agents estiment qu'elle est facile mais qu'ils ont, tout de même, eu besoin d'un temps d'adaptation. Il n'y a pas eu de grosse problématique sur le sujet, pour autant, il ressort quand même de l'inspection que les agents préfèrent un séquençement des appels avec des contacts le matin pour le Nord et l'après-midi pour le Pas-De-Calais pour une meilleure organisation. Les raisons principales évoquées sont les délais de traitement et les procédures en Action Sociale qui ne sont pas les mêmes.

Monsieur Delmar indique que le thème suivant qui a été identifié concerne les formations. Le constat qui a été fait est que les CDD doivent assimiler une grande quantité de données en peu de temps, ce qui entraîne stress et surcharge mentale. Ils ont quelques jours de formation intensive aux PF avec des temps doublés et une partie du personnel est formé en distanciel, des formations au fil de l'eau.

Les suggestions d'amélioration des élus sont :

- Recentrer la formation sur les informations de niveau 1
- Expliquer concrètement le fonctionnement du service (bail, imprimante...)
- Proposer davantage de mise en situation afin de savoir où trouver l'information

- Prioriser la formation en présentiel pour les services PFS et Accueil afin de faciliter les échanges entre collègues car ces 2 services doivent être formés en priorité car ils sont en 1^{ère} ligne dès qu'un changement de législation impacte les prestations
- Former aux incivilités et à la gestion du stress.

Monsieur Delmar rappelle, cependant, que la direction est déjà à la recherche d'un prestataire qui pourrait apporter la formation adaptée.

Madame Blondel poursuit avec la supervision. Elle explique que, lorsqu'un appel est trop long, l'agent est supervisé. Le superviseur analyse l'appel et souligne les points positifs et négatifs. Il a été constaté que les agents sont en stress lorsque le bandeau devient rouge car l'appel se prolonge. Ils savent que derrière il y aura une supervision. Ils ont, pour certains, eu l'impression que c'était une remise en question de leur travail car il y a eu quelques maladresses en ce qui concerne les termes utilisés ou des tournures de phrases qui ont pu heurter certains agents. Cependant, après une réunion avec Madame Desauw il s'est avéré que l'agent de maîtrise qui était concerné était en cours de formation et cela a pu être revu.

Madame Blondel ajoute que les copies des supervisions que les élus ont reçues montrent qu'elles sont plutôt bienveillantes, ont un rôle formateur et font comprendre qu'il est parfois difficile de mettre un terme à une conversation avec un allocataire. Ce qui a permis aussi de rassurer les agents sur une certaine tolérance.

Madame Coppey poursuit avec la qualité de vie au travail. Elle indique que, concernant le télétravail et les congés, il avait déjà été évoqué en CSE qu'il n'y a pas de difficultés rencontrées sur les 2 sujets. En ce qui concerne les horaires de la PFS, les agents souhaiteraient établir un roulement pour pouvoir arriver plus tard ou quitter plus tôt. Ils souhaiteraient aussi des aménagements ponctuels le midi pour avoir une plage horaire plus large et pouvoir manger à l'extérieur avec les collègues.

Au niveau des espaces de travail, les agents d'Arras ont un sentiment de mise à l'écart puisqu'ils sont au « grenier » avec un problème de luminosité et un manque d'espace pour un responsable.

Madame Coppey ajoute qu'au niveau de la situation du service, il y a quand même une majorité d'agents (28 sur 39) qui pensent que le métier manque de valorisation au sein de l'organisme avec une impression de perte du sens du métier, le travail social et humain devenant un travail de standardiste.

Il y a eu également des remontées par rapport aux pauses car celle du matin dure 10 minutes, celle de l'après-midi 15 minutes et les agents souhaiteraient qu'elles soient égales à 15 minutes sachant que certains sont au 4^e étage ce qui leur fait perdre du temps de pause.

Madame Coppey ajoute que les élus ont, ensuite, relevé ce qui posait le plus problème aux agents c'est surtout le manque de polyvalence et de communication avec la suppression des tâches d'accueil physique, Facebook et déconnexion mails qui ont été vraiment perçus comme une frustration chez les agents.

Concernant les consignes de travail, 69 % les trouvent peu claires et note un manque d'échange avec le N+2 voire avec la direction.

Madame Sion indique que les agents estiment que leur métier leur apporte tout de même des avantages comme la conciliation vie privée/vie professionnelle en comparaison à d'autres plateformes téléphoniques.

Ils ont, de plus, un sentiment réel de contribution à la société ce qui apporte de la satisfaction à leur travail, une collaboration et un soutien mutuel entre collègues créant un environnement de travail solidaire et positif et un rapport et des échanges de qualité avec leur N+1.

Madame Sion indique ensuite les contraintes ressenties par les agents :

- La pression pour atteindre des objectifs et la charge mentale élevée entraînant un stress évalué à 4,46/10
- Le sentiment que la nécessité de suivre des protocoles stricts peut limiter leur prise de décision individuelle
- Les horaires (passage 16h—16h30 par exemple)
- Les contraintes statistiques
- La frustration de ne pas pouvoir répondre totalement aux allocataires
- Les tâches répétitives
- La déshumanisation de l'entretien
- Les allocataires parfois agressifs
- Les troubles physiques (maux de tête, de dos, vertiges...)

Pour conclure, Madame Coppey indique que les agents de la PFS ont appréciés être écoutés lors de l'inspection et espèrent maintenant être entendus. Pour cela, il semble impératif aux élus que la direction intègre leurs suggestions afin d'améliorer la qualité de vie au travail avec la mise en place d'un dialogue ouvert entre la direction et les agents, qui est essentiel pour mieux répondre aux besoins exprimés et favoriser un environnement de travail positif et productif.

Monsieur Pion souhaite remercier les élus pour ce retour qui semble complet.

Le temps consacré a été important mais il lui semblait nécessaire, pour avoir une vraie image de la PFS. Il rappelle que la plateforme téléphonique est en évolution comme toutes les plateformes au plan national. Cette évolution est encore plus marquée au plan local car le national se retrouve depuis quelques années avec une difficulté, qui est très partagée sur

l'ensemble des Caisses à quelques Caisses Pivots PFS près, en termes de réponse à l'allocataire.

En effet, nous ne sommes pas dans les objectifs attendus par le ministère. Nous devrions être à 86 % de réponse téléphonique, se rapprochant d'un 90 % qui est la cible en fin de COG, or nous sommes plus proches des 75 % au national, avec de nombreuses avancées ayant permis une augmentation.

Monsieur Pion souligne, qu'en ce qui concerne notre Caisse, nous étions sur des pourcentages, il y a quelques années, encore plus bas que le niveau national et même certains mois à hauteur de 20/30 % de taux d'efficacité.

Cela renvoie forcément aux interrogations concernant l'efficacité de cette mutualisation nationale qui intègre nos flux Pas de Calais (305 00 allocataires) mais aussi ceux de la Caf du Nord (610 000 allocataires), ce qui fait presque 1 million d'allocataires en capacité de venir nous contacter. Cela fait de notre PFS l'une des plus grosses.

Cet objectif à atteindre au 31/12/2027 nous renvoie aussi à notre trajectoire qui n'est pas la même que celle des autres. Ce travail est donc entrepris depuis bientôt 3 ans avec un nouveau positionnement de la plateforme téléphonique.

Monsieur Pion indique que, selon lui, elle doit être un 1^{er} niveau de réponse téléphonique même s'il sait la frustration que cela peut donner aux agents. Ce premier niveau est essentiel. En revanche, cela permet d'envisager des actions autour de ces agents qui sont différentes comme aller vers l'accueil physique de 1^{er} niveau, voire des rappels téléphoniques un peu plus approfondis.

Il ajoute que même s'il reste 2 ans et demi pour atteindre ces objectifs, la PFS a progressé de manière extrêmement importante. Notre service fait partie des PFS parmi les meilleures de France en termes de taux d'accessibilité de nos allocataires, avec donc beaucoup plus que les 20/30%.

Il souhaitait donc profiter, à l'occasion de ce CSE extraordinaire, pour souligner cette avancée et en féliciter chacun car il sait que ces évolutions autour de la façon dont on doit percevoir une PFS frustrant mais il ne faut pas oublier les perspectives qu'il pourra y avoir.

La nature de la PFS ne changera pas. C'est bien une plateforme téléphonique de 1^{er} niveau car c'est ce qui est demandé par le national ; répondre en 5/6 minutes à une demande de l'allocataire sur un 1^{er} niveau ou envoyer sur un relais si besoin : rendez vous téléphonique, à l'accueil, échange de documents...

Monsieur Pion souligne que ce qui lui paraît important autour de l'inspection et de ce qui ressort des recommandations, c'est le sentiment des collègues qui vivent cette évolution. Les transitions sont toujours compliquées mais il rappelle que cela a toujours été la base attendue de la PFS par le National.

Selon lui, ça aurait dû être la position prise par la CAF du Pas de Calais dès le début pour atteindre le résultat demandé par le ministère en termes de service public et de service rendu aux allocataires.

Dans le rapport des élus, il a entendu une nécessité de dialogue complémentaire sur justement ce sens en termes de PFS et la place de chacun à l'intérieur de cette PFS dans un devenir qui se rapproche en termes d'efficacité de ce que l'on doit faire dans une PFS et dans les 19 autres qui sont autour de nous. C'est important de l'intégrer puis trouver des moyens de regarder ce qui apparaît comme difficile et qui devra évoluer sur le sujet.

Il remercie les collègues qui sont sur la plateforme tous les jours, parce qu'il sait la régularité de ceci et on parlait des Récit également et de la difficulté de ce contact direct avec l'allocataire, qui souhaiterait prendre 25-30 minutes pour lui, ce qui n'est pas le lieu.

En revanche c'est important de calibrer la réponse et la grande majorité des collègues le fait très bien et arrivent à le canaliser, c'est un apprentissage pas si vieux que cela dans notre histoire, mais il est important de le faire progresser de manière positive et partager le sens de la PFS et des actions de chacun et chacune.

Il remercie également les élus pour le travail effectué avec cette inspection afin de remettre en perspective les choses tant positives que des choses à faire évoluer mais rappelle que son but, aujourd'hui, n'est pas promettre quoi que ce soit si ce n'est de travailler à ces propositions. Il propose de regarder ce qui peut être fait pour faire en sorte que ce service fonctionne de la meilleure manière possible malgré les limites en place désormais. Prendre trop de temps pour répondre c'est bien pour l'allocataire concerné, mais ça empêche un grand nombre d'autres allocataires d'obtenir une réponse, même en réitérant les appels.

M Pion indique qu'il sait la nécessité d'être sur cette rapidité et sur cet échange très circonscrit à 5 minutes et Il sait la frustration qui peut être générée chez des collègues qui auraient pu aller plus loin, c'est un autre lieu qu'il convient de décaler pour passer la main. Ensuite l'ensemble des modes de fonctionnement sur la façon d'articuler les choses car nous sommes sur un groupe conséquent avec 64 ETPMA, sans les CDD (soit 80 personnes en tout) et qu'il faut s'en féliciter car il est important d'avoir une PFS. Celui qui a le téléphone à l'avenir. Son efficacité sera regardée à l'avenir de très près par le national, mais avec de nouvelles combinaisons à l'avenir, d'où un

certain nombre d'expérimentations en liaison avec le national importantes en termes d'évolution à l'avenir.

Ce qui lui importe dans cette inspection c'est prendre le temps de travailler sur ces différents aspects pour se dire quelles évolutions pour être à la fois dans une meilleure compréhension de la mission de la PFS, notre articulation de deux groupes particuliers, le nombre de CDD présents, des configurations différentes entre Calais et Arras (dans l'attente du nouveau bâtiment qui solutionnera et donnera un espace plus adapté). Des évolutions matérielles et l'enrichissement du métier de téléconseiller.

Monsieur Pion précise enfin qu'on ne peut pas faire la distinction entre l'état du taux d'appel téléphonique et l'état du stock des prestations. La sollicitation allocataire n'est pas la même si le stock est faible. Par ailleurs, il y a le stock de la Caf du Nord à prendre en compte également.

Actuellement nous sommes dans les mêmes niveaux sur les deux CAF en délai de traitement.

Il faudra aller plus loin dans des combinaisons vers des métiers qui permettent à la fois de retourner à l'accueil physique voire de faire du rappel téléphonique. Nous aurons aussi devant nous un certain nombre d'évolutions avec la nouvelle COG et le nouveau système d'information, tout évolue et très vite.

Un certain nombre des recommandations des élus nécessitent un travail approfondi pour se dire là on peut réaliser un certain nombre de choses, là ce n'est pas possible au moins à l'heure actuelle, peut-être plus tard. Ce dire quels sont les champs du possible, qu'est-ce qu'on peut mettre en avant. Comme les éléments matériels, dans les 2 ans et demi tandis que d'autres prendront plus de temps et d'autres qui ne seront pas possibles au travers de la demande de la Caisse Nationale, de l'articulation et de priorisation.

Monsieur Pion remercie à nouveau les élus pour les éléments approfondis qu'ils ont présentés car ils apportent de la vraie matière et les ressentis des collègues. Même si on pouvait avoir dans les échanges avec les collègues mais ce travail a le mérite de poser et caler le travail aussi précisément.

Ca permet de partager ensemble.

Monsieur Rousseau souhaite redire que, concernant les conditions de mise en œuvre du questionnaire, côté direction et relié par les managers, ils ont essayé de les faciliter le mieux possible en incitant les téléconseillers à s'exprimer le plus possible, il n'y avait rien à cacher et pour que les résultats de la synthèse soient le plus représentatif possible.

Madame Sion répond qu'en effet ils ont eu plus de la moitié de l'effectif.

Monsieur Rousseau ajoute que l'histoire de la PFS est, comme le disait Monsieur Pion, un peu particulière et implique des changements dans les postures professionnelles. Il souhaite souligner les avancées qu'il y a eu et qui sont encore à venir comme les objectifs quantitatifs difficiles à atteindre mais aussi les résultats de l'enquête mystère nationale qui a été faite sur un panel d'allocataire. Notre PFS a terminé avec les meilleurs résultats ce qui est bien la preuve qu'il n'y a pas d'incompatibilité avec la réponse de 1^{er} niveau. Un appel trop long n'est pas facile à clore il faut le renvoyer vers un rappel et c'est plus efficace.

Monsieur Rousseau est d'accord avec Monsieur Pion sur le fait qu'il y a des choses vers lesquelles il sera possible d'aller et propose d'avoir plus de temps d'échange avec les équipes. Mais il y a des choses qui seront impossibles comme répondre pour le Nord le matin et pour le Pas de Calais l'après-midi. Il souligne que nous avons de la chance car certains PFS répondent pour 5 ou 6 Caisses. Il est vrai qu'en termes de volumétrie, la Caf de Nord c'est 2 appels sur 3 et ils sont très contents du travail qui est fait par nos téléconseillers. Peut être qu'il faut aussi partager et valoriser auprès des équipes.

Monsieur Bruno souhaite lui aussi saluer le travail sérieux qui a été réalisé avec cette inspection. En étant pas des vieux routiers de la restitution, le travail réalisé est de qualité et ce mode opératoire rend plus facile pour les membres de la direction de rentrer dans le constat. Il remercie les élus.

Il souhaite aussi souligner que toutes périodes de transitions telles que nous les avons vécus cette année dans la PFS s'inscrivent aussi dans la temporalité du renouvellement des rangs du service qu'il concerne. Effectivement pour des agents issus d'une organisation et qui doivent évoluer vers une autre qui leur paraît être appauvrie, c'est toujours plus difficile que l'inverse, même si les deux comportent leur lot d'appréhensions et de questionnements. C'est un contexte dans lequel ce questionnaire a été administré et on voit bien que l'écoulement du temps lui-même suffira à apporter des réponses. Les collègues les plus anciens évolueront vers probablement d'autres métiers et leurs fonctions seront donc de fait développées et enrichies, c'est la politique de la CAF en matière de GRH.

Monsieur Bruno ajoute que des réponses seront apportées de façon formelle dès la rentrée avec une communication des éléments du plan d'action ou le plan d'action qui sera à mener et réitère les propos de Monsieur Pion et Monsieur Rousseau sur les choses qui pourront être faites à court terme, d'autres à moyen terme et d'autres ne pourront pas se faire.

Il précise que la direction formalisera les éléments en tentant de le faire de façon aussi lisible que les élus l'ont fait vivre sur les constats et soignera les modalités de restitution auprès des collègues de la PFS qui attendaient

d'avoir la parole dans le questionnaire mais attendent tout autant les réponses qui sont à formuler par la direction.

Madame Mielczarek répond que les élus ont bien précisé aux agents qu'il ne pourrait pas tout obtenir.

Monsieur Bruno répond que l'engagement que la direction prend après en avoir échangé, commence à avoir une idée de ce qui est possible ou pas et qui formalisera. Ce plan d'action sera porté sur le terrain, expliquer ce qui est possible ou non. Pouvoir permettre de réduire les incompréhensions en expliquant en la réalité perçue et le réel ou le pourquoi de certaines décisions.

Monsieur Tomasi souhaite préciser qu'en plus du powerpoint qui a servi à présenter la synthèse de l'inspection, il y a également un 2^e document reprenant le détail du forms, qui est plus détaillé sur certaines questions. Il peut être intéressant pour la direction de l'analyser aussi, par exemple sur les souhaits d'améliorations, il y a d'autres choses qui sont pertinentes.

Il ajoute qu'il trouve aussi que le fait d'avoir fait cette inspection permet de se rassurer sur le nombre d'agents qui estiment être soutenus par leur manager (36 sur 39) par exemple ou le fait qu'il n'y ait pas de soucis avec le télétravail. Même s'il y a un certain nombre de choses qui peuvent être améliorées et pour lesquelles nous vous faisons des recommandations.

Il demande, où en sont les choses en ce qui concerne le fort taux d'arrêts maladie dans ce service, ce qui était un peu l'objet initial de cette demande d'enquête qui avait été non retenue mais qui avait entraîné une inspection voulue par la direction et les élus. D'après ce qu'il lit, il n'y a pas vraiment d'éléments qui expliquent cette situation d'absentéisme. Il relève qu'il y a quelques agents en situation de stress voire plus, d'autres évoquent des problèmes physiques, mais ça reste une minorité.

Monsieur Pion répond que cela nécessitera que cela soit repris de manière spécifique. Il indique, cependant, que sur l'ensemble des PFS, il existe des phénomènes d'absentéisme un peu plus marqué qu'ailleurs, le métier est particulier, très saccadé, avec un changement d'interlocuteur tous les 5-6 minutes. Très concentré sur la réponse téléphonique donc manque de diversité.

Monsieur Tomasi répond qu'il faudrait analyser l'évolution que ce phénomène a pu avoir que ce soit dans notre Caisse comme au plan national. Si elles n'évoluent pas de la même manière il faudrait peut-être creuser davantage, sur la période des arrêts, est ce que ce sont toujours les mêmes personnes. Si ce sont toujours les mêmes 20% ce n'est pas pareil que si c'est 60%, creuser ces données.

Monsieur Pion répond que nous avons une configuration particulière et des attendus différents suivant les agents.

Monsieur Tomasi indique qu'il a été surpris de voir que quand on demande aux agents quel est leur souhait d'évolution, il y a beaucoup de différence. Certains d'agents souhaitent absolument rester à la PFS et pas évoluer, d'autres veulent évoluer mais vers différents services. Il y a peut-être là aussi quelque chose à creuser dans les réflexions que l'on peut mener à la suite de ce questionnaire.

Monsieur Bruno répond que la position a déjà été ajustée puisque nous sommes passé d'une sortie impérative à un recensement, au volontariat, les plus anciens étant toujours prioritaire et réinterrogés. Nous sommes aujourd'hui quasiment sur du 50/50 pour une raison qui lui semble résider dans le fait que le métier de GCA peut faire peur à certains, la formation, le métier... Il souligne que le même constat est fait à l'atelier et à l'UTI.

Madame Mielczarek indique qu'il y a aussi certains agents qui ne connaissaient pas bien les perspectives d'évolution. Certains pensaient qu'il n'y avait que CAP-GCA et ne pensaient pas aux autres services. Les agents ont suggéré l'idée de journées d'immersions pour découvrir les autres services.

Monsieur Bruno répond que c'est un sujet qui revient de façon récurrente et il ne s'agit pas de les généraliser car il ne faut naître de faux espoir dans l'esprit des collègues alors que l'objectif principal du recrutement est d'avoir des GCA (80% des effectifs).

Il ne faut pas inverser le paradigme, l'entreprise ne travaille pas à déterminer des parcours pour faire plaisir aux salariés mais elle les fait pour fonctionner pour les allocataires, c'est le sens même de notre caisse. Cependant, les procédés existent et lorsqu'il y a un vrai positionnement lié à un parcours ou une problématique de santé, elle est prise en compte. Des situations ont été traitées de cette manière-là par le passé.

Monsieur Pion remercie à nouveau les élus pour leur travail et le temps qui a été consacré à cet échange car il lui semble nécessaire de ne pas effleurer les problématiques et les interrogations des agents. Il juge que le travail est conséquent et assez clair. Cela nécessitera d'être repris dans le contexte de la COG avec ce qui a déjà été lancé en terme d'amélioration et sur l'organisation, sur les souplesses, sur les articulations, il retiendra des évolutions à mettre en avant dans le contexte d'amélioration de notre PFS et des façons de faire en liaison avec le niveau national pour des résultats qui évoluent de façon conséquente, en passant de la PFS la plus en souffrance à une PFS qui recolle à la moyenne nationale ce qui est important pour l'avenir, y compris à horizon 2032 et la prochaine COG. Préfère avoir

le téléphone entre les mains. Il y a un enjeu pour notre caisse de continuer l'amélioration dans le service rendu aux allocataires.

Tout n'est pas possible mais il y a des recommandations qui peuvent être mis en œuvre et la direction souhaite aussi prendre des temps d'échanges et redonner du sens aux consignes.

Il conclut en soulignant l'investissement individuel et au collectif de la PFS de ce qui est fait. Cette réponse de 1^{er} niveau de 5-6 minutes n'est pas une réponse au rabais. Elle est calibrée mais essentielle et montre aux allocataires que nous sommes accessibles. Quel que soit le lieu où vous êtes allocataires dans le département ou dans le Nord, vous prenez votre téléphone, vous attendez 3-4 minutes et vous obtenez un agent qui va vous répondre en 5-6 minutes, et/ou vous réorienter vers un rendez-vous ou un rappel. C'est une accessibilité quelque soit le lieu où vous habitez, avec ou sans moyen de locomotion vous pouvez avoir la CAF. On est dans cette façon de faire aujourd'hui. Il aura l'occasion avec l'équipe de direction de retourner dans les plateformes expliquer le message, c'est essentiel pour réduire le temps d'attente des allocataires. Il tenait à souligner que la Caisse Nationale se rend compte que cette évolution et a tendance à nous inciter d'aller dans ce sens et il pense qu'en termes de satisfaction de l'allocataire (il y en a une en cours) nous aurons encore de bons résultats, le défaut qui était souligné par les allocataires était justement lié à la difficulté de joindre la CAF.

Monsieur Caramia demande ce qu'il en est de l'avenir du service puisque l'arrivée de la solidarité à la source va à long terme changer les choses. Il demande comment la direction se projette concrètement sur l'avenir. Il devrait y avoir moins d'appel.

Monsieur Pion répond que nous voyons bien, à l'heure actuelle, qu'il y a encore du travail sur le sujet. Nous verrons la maîtrise de la solidarité à la source que d'ici à la fin de l'année avec la perspective des effets. Il rappelle que c'est une question de confiance de l'allocataire par rapport à ce qu'on lui permet de regarder et de valider au bout du compte. A partir du moment où l'allocataire aura confiance il n'aura plus besoin de téléphoner ou de passer à l'accueil, vous attendez le résultat. On est dans une boucle de confiance. Il Pion ajoute que l'important est que cela puisse évoluer vers d'autres prestations que le Rsa et la Ppa, vers les allocations logement par exemple. Il est difficile de les mettre en avant pour le moment, mais un allocataire plutôt confiant dans ce qu'il a validé viendra moins souvent téléphoner ou venir à l'accueil physique. Il n'est, cependant, pas inquiet sur le devenir des agents de la PFS à partir du moment où nous pourrons réinvestir sur la qualité de ce que l'on fait et aller plus loin sur nos métiers de contacts et peut être de contactes sortants.

Il rappelle que le métier GCA va évoluer sur le sujet et que notre accroche populationnelle va évoluer.

Que l'on soit sur les familles monoparentales, bénéficiaires AAH, sur les travailleurs indépendants, perspective de contacts sortants, pour répondre à une sollicitation ou même contacts préventifs.

Il dessine à l'horizon de la prochaine COG une bascule vers le téléphone sortants. Et pour pouvoir faire du téléphone sortant il vaut mieux avoir du téléphone entrant, il faut garder la maîtrise totale du téléphone, surtout si le flux allocataires entrant diminue et permet de faire autre chose.

Monsieur Caramia demande si l'on peut rapprocher ça du travail social avec des démarches pro-actives.

Monsieur Pion répond que ce n'est pas avec la même intensité mais c'est la même logique. C'est la capacité d'aller vers l'allocataire plutôt que d'attendre sa démarche.

Monsieur Caramia demande concrètement comment les choses vont être traitées, des propositions avaient été faites déjà il y a un an. Demandant que les agents de ce service puissent avoir le même traitement que le reste des agents en termes de temps de travail et d'organisation de leur travail.

Monsieur Pion répond qu'il avait déjà répondu qu'il y a des services où il y a forcément des contraintes horaires, comme l'accueil physique.

Monsieur Caramia indique qu'il faut distinguer le métier et les conditions de travail et qu'il y a des Caisses où le métier est le même mais pas les conditions de travail. Il faut se demander simplement comment les conditions de travail peuvent être modifier pour améliorer le bien-être des salariés tout en gardant le même métier.

Monsieur Pion répond que les sujets vont être étudiés avec les contraintes de travail pour trouver la bonne adéquation et répondre aux collègues.

Madame Grillon indique qu'il avait normalement un turn-over pour finir à 16h30 et que finalement ce n'est pas le cas.

Madame Blondel répond qu'à Arras il y a des roulements et des possibilités si un agent a une contrainte.

Monsieur Caramia répond que ce sont des choses qui ne se font pas officiellement.

Monsieur Pion est d'accord sur le fait qu'il y a nécessité de formaliser tout ça.

Monsieur Rousseau ajoute que c'est tout de même cadré par la manager.

Madame Grillon ajoute que c'est vraiment exceptionnel lorsque l'agent a un impératif et qu'il n'y a pas de roulement établi.

Monsieur Pion répond la nécessité de service c'est jusqu'à 16h30. Il faut assurer cette réponse téléphonique jusqu'à cette heure et regarder d'un peu plus près en fonction des flux ce qu'il est possible de mettre en place.

Monsieur Tomasi indique que la question se pose aussi pour la pause méridienne avec la possibilité d'avoir parfois plus de temps pour manger à l'extérieur.

Monsieur Caramia ajoute que cela fait aussi partie de choses qui avaient été demandées l'an passé.

Madame Grillon ajoute que cela améliorerait leurs conditions de travail.

Monsieur Caramia ajoute qu'il est d'important d'avoir des signaux d'amélioration rapide comme ceux-ci.

Madame Goujard ajoute qu'en plus cela les isole, les met à part et ils se sentent en vase clos à prendre leur pause ensemble etc.

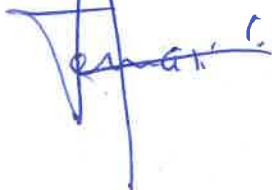
Monsieur Tomasi ajoute qu'ils ne sentent pas forcément valorisés et que ce que dit la direction aujourd'hui devrait les rassurer.

Monsieur Pion rappelle que chaque agent peut se féliciter de la réussite du service. Chaque personne en est une pièce maitresse

A 15h20, l'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée.

Le secrétaire du CSE

Samuel TOMASI



*PV approuvé à l'unanimité
lors du CSE du 28/8/25*