

## **PROCÈS-VERBAL DE LA RÉUNION DU COMITE SOCIAL ET ÉCONOMIQUE DU 12 FÉVRIER 2026**

Le 12 février 2026 à 9h30 s'est réuni le Comité Social et Économique de la Caisse d'Allocations Familiales du Pas-de-Calais, rue de Beaufort à Arras et en visioconférence via le logiciel TEAMS.

### **Étaient présents :**

Monsieur Nicolas ROUSSEAU, Directeur adjoint

Monsieur Sébastien BRUNO, Secrétaire Général

Madame Virginie DESCAMPS, Responsable des relations sociales et QVT

### **Membres délibératifs :**

Madame Lucie COPPEY, élue CFDT

Madame Nathalie SAUVAGE, élue CFDT

Madame Lætitia GOUJARD-LEDUC, élue CFTC

Monsieur Samuel TOMASI, élu CFTC

Monsieur Nicolas PRZYBYLSKI, élu CFTC

Madame Cindy LEGRAND, élue CFTC

Madame Dorothee DOYEN, élue CFTC

Madame Sarah DUQUESNOY, élue CFTC

Monsieur Cédric DELMAR, élu suppléant CFTC

Madame Stéphanie MAUBERT, élue FO  
Madame Peggy TURBANT, élue FO  
Monsieur Sacha LACOSTE, élu FO  
Monsieur Romain DELACRE, élu suppléant FO

Madame Julie GRILLON, élue CGT  
Monsieur Gregory BAUDRY, élu CGT  
Madame Eva Pillot, élue CGT

**Assistaient également en qualité de suppléant du CSE :**

Madame Céline LEU, élus suppléante CFTC  
Madame Korine BLONDEL, élue suppléante CFTC  
Monsieur David MACIEJAK, élu suppléant CFTC  
Madame Marie DURIN, élue suppléante CFTC  
Madame Sabrina CAUDRON, élue suppléante FO  
Monsieur Rémy CARAMIA, élu suppléant CGT (arrivé à 9h45)

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

Madame Cindy DUBLEUMORTIER (CFTC)  
Madame Émilie CUVELETTE (FO)  
Madame Ludivine CARON (CGT)

## **Étaient excusés**

Madame Sophie VEROVE, élue FO

Monsieur Mathieu SPRIET, élu CFDT

Monsieur Jean-David ROGEZ, élu CFTC

Monsieur Rousseau souhaite excuser l'absence du directeur qui est en retenu en réunion à la préfecture avec Madame Mekouontchou.

Madame Pillot demande ce qu'il en est de la réunion du CSE extraordinaire qui doit être prévu pour évoquer le budget.

Monsieur Rousseau propose la date du 3 mars après-midi dans la continuité de la réunion NAO.

Monsieur Tomasi indique qu'une commission loisirs est prévue ce jour-là.

Monsieur Bruno indique que cette date permet de ne pas attendre la prochaine réunion CSE.

Monsieur Tomasi répond qu'il va décaler la commission.

## **I- Approbation du procès-verbal de la réunion CSE du 22 janvier 2026**

Monsieur Tomasi indique qu'il a fait un rectificatif sur la partie qui concernait les intempéries. Il manquait juste une intervention qui globalement ne changeait pas le sens et qu'il a ajoutée.

Le PV est approuvé à l'unanimité.

## **II- Vie du comité social économique**

### **• Comment aider les salariés à connaître et utiliser pleinement leurs droits avant de solliciter le CSE ?**

Monsieur Tomasi indique que c'est un vaste sujet qui est déjà apparu et qui avait donné lieu à une commission pour essayer de créer une grille d'interprétation des demandes. Il est vrai que les élus avaient souhaité que les agents aient fait toutes les démarches avant de solliciter le CSE.

Madame Coppey indique qu'elle a posé cette question car parfois elle se rend compte que les agents n'ont pas forcément fait valoir leurs droits en 1<sup>er</sup> lieu aux prestations comme le CMG ou l'ASF complémentaire par exemple.

La réflexion était de se demander s'il était possible de les aider, dans un 1<sup>er</sup> temps, en leur disant d'essayer de faire valoir leurs droits.

Monsieur Bruno répond qu'il semblerait que ce ne soit pas le rôle des élus. Ce sont des missions de la Caf elle-même.

Monsieur Tomasi répond que ce que fait concrètement le CSE, lorsqu'une demande de subvention (qui reste anonyme pour les autres élus) est reçue, le bureau l'envoie à l'ensemble des élus et, en fonction des situations, les élus font éventuellement des remarques. Monsieur Tomasi transmet ensuite ces informations au salarié pour l'aiguiller vers des travailleurs sociaux ou un éventuel droit à prestation. Il ajoute que l'on essaye justement en ce moment de trouver un lien avec les travailleurs sociaux qui s'occupent des dossiers du personnel.

Il ajoute que c'est quand même compliqué d'entrer dans ses sujets.

Monsieur Bruno est d'accord car ce n'est pas dans le champ de responsabilité du CSE d'entrer dans la vie privée du salarié.

Monsieur Tomasi répond qu'il ne les oblige pas mais les oriente.

Monsieur Bruno répond que si cette orientation n'est pas bonne et que le salarié dit ensuite que c'est le CSE qui lui a affirmé le contraire cela met le CSE dans une forme de responsabilité qui incommode.

Monsieur Tomasi répond que, comme c'est anonyme, il ne peut pas lui-même solliciter par exemple le service ARIPA pour être conseillé. C'est

pourquoi, il dit à l'intéressé de se renseigner car il pourrait y avoir un droit potentiel ou qu'il pourrait être accompagné car il y a des agents qui ne le savent pas.

Monsieur Rousseau indique qu'il est possible d'arriver avec une information générale comme le fait l'employeur dans le cadre du suivi RH par exemple. Mais il lui paraît compliqué de mettre en place un dispositif d'accompagnement par le CSE.

Monsieur Tomasi répond que lorsque les gens sollicitent le CSE c'est qu'ils sont en difficultés financières et le CSE essaye de les aider au maximum en leur disant qu'il est le dernier endroit qui doit être sollicité. Il faut que les agents aient d'abord fait valoir tous leurs droits.

Il ajoute que si, dans les élus, il y a des personnes qui travaillent aux PF et qui remarquent que l'ensemble des droits n'est pas demandé, ils peuvent le signaler. Cela ne lui semble pas dérangeant.

Monsieur Rousseau rappelle qu'il y a quand même un groupe qui est dédié à la gestion des dossiers du personnel aux PF et qui a été mis en place pour éviter les risques de conflits d'intérêt ou d'erreurs.

Monsieur Tomasi indique qu'il n'y a pas de risques puisque les demandes sont anonymes.

Monsieur Rousseau répond qu'il faut tout de même être très prudent côté CSE et peut-être plutôt renvoyer de façon systématique vers les dispositifs généraux.

Monsieur Tomasi demande qui il faudrait contacter pour vérifier si l'ensemble des droits PF est correct.

Monsieur Rousseau répond qu'il faut contacter l'agent de maîtrise du groupe parisien.

Monsieur Bruno ajoute que le mieux est d'orienter vers les personnes qui sont responsables de ces dossiers.

Monsieur Tomasi demande si cela concerne également l'ARIPA.

Monsieur Rousseau répond que dans le service ARIPA il y a aussi des personnes dédiées aux dossiers du personnel. C'est le canal privilégié et Monsieur Rousseau pense qu'il serait dommage de ne pas faire d'accès aux droits pour les salariés de la Caisse.

Monsieur Tomasi répond que c'est ça la question au départ.

Madame Coppey indique que cette réponse lui convient parfaitement et qu'il est bien de savoir qu'il y a des personnes dédiées à ces sujets. Les élus CFDT se sont aussi rendu compte que le CSE avait de plus en plus de demandes. Elle se demande si les agents savent que, normalement, cela doit être des demandes dédiées aux accidents de la vie comme cela est bien précisé dans le règlement.

Monsieur Tomasi souligne que par défaut il ne peut pas rejeter la demande. Il doit solliciter l'ensemble des élus.

Madame Coppey indique qu'il y a des assistantes sociales qui sont dédiées au personnel.

Monsieur Tomasi répond qu'en effet elles sont 4 et il doit les rencontrer le mois prochain pour justement discuter du circuit et connaître les procédures. Il ajoute que lorsqu'une demande est transmise par une assistante sociale il le précise dans le mail aux élus pour dire que cela a été au préalable étudié par quelqu'un dont c'est le métier et qui l'a réorienté vers le CSE car il a jugé que ce serait une réponse positive qui est attendue. Mais cela n'impose pas au CSE le choix qui sera fait.

Monsieur Tomasi ajoute qu'il a la même analyse que Madame Coppey sur le fait qu'il y a un certain nombre de demandes qui arrivent et qui ne semblent pas tout à fait répondre au règlement intérieur. De plus, il y a maintenant la possibilité de faire un prêt d'honneur et c'est souvent la décision qui est prise. Le prêt d'honneur engage une avance de fond mais l'intéressé rembourse. Il est de plus en plus rare que des subventions soient accordées.

**• Quel est le coût CSE de la sortie à Paris/Salon de l'agriculture ? Combien d'agents sont inscrit ?**

Monsieur Tomasi indique qu'il y a à peu près 150 personnes inscrites dont environ 50 personnes pour le salon de l'agriculture. Avant de lancer la sortie, s'est quand même posé la question du maintien à partir du moment où il n'y a pas de bovins mais les agents le savent et ceux qui ont envie d'y aller quand même iront. C'est une sortie, pour ceux qui y vont en quartier

libre, à 10 euros après participation du CSE. Pour ceux qui vont en plus au salon, le tarif est de 20 euros en tout.

Il rappelle que ces tarifs ont été fixés à l'époque en commission loisirs et votés en CSE.

Il est compliqué d'indiquer tout de suite le coût réel pour le CSE car cela va dépendre du coût des bus qui devront stationner à Paris mais ce sont des sorties où le coût de départ est faible. Les prix sont négociés au plus bas.

Monsieur Baudry répond qu'il lui semblait que cela n'a pas été voté en CSE.

Monsieur Tomasi répond que si. Toutes les sorties et les tarifs qui étaient dans le tableau, après la commission, ont été votés même si les élus CGT n'avaient pas pu être présents pour cette commission.

Monsieur Baudry indique que ça a été voté en commission mais pas en CSE.

Monsieur Tomasi répond qu'il y a eu une commission loisirs lors de laquelle ont été évoquées l'ensemble des sorties avec les tarifs et cela a ensuite été validé en CSE le 3 juillet 2025. Il propose de transmettre le document à Monsieur Baudry mais il peut le trouver dans le sharepoint.

Monsieur Baudry répond qu'il ne coûte rien de re voter chaque mois les sorties prévues prochainement.

Monsieur Tomasi propose de ne pas re voter mais de redonner les informations comme il le fait déjà.

Monsieur Baudry propose de le redire en PV de CSE.

Monsieur Tomasi rappelle que les montants et les participations sont déjà prévues. Par exemple, pour Pairi Daiza, la participation est assez importante.

Monsieur Tomasi en profite pour évoquer 2 autres sujets rapidement.

Premièrement, il précise que suite au CSE du mois dernier, il avait été évoqué un 3<sup>e</sup> week-end Disney en 2027. Il a réussi à en trouver un mais qui sera placé début février. Il rappelle que les tarifs proposés par le CSE sans compter la participation sont déjà 80 euros moins cher rien que sur les billets que ceux proposés par le parc car beaucoup de recherches ont été faites et que l'hôtel partenaire a un très bon rapport qualité/prix et que les réservations sont faites très en avance.

Deuxièmement, Monsieur Tomasi demande aux élus s'ils sont d'accord pour lancer les réservations de Stella pour la période estivale et septembre.

Les élus sont d'accords.

Monsieur Baudry souhaite revenir sur la sortie Disney car Monsieur Tomasi a envoyé un mail aux agents précisant que, contrairement à ce qui a été indiqué par un syndicat, le CSE ne prenait pas en charge la hausse du tarif de 10 euros.

Monsieur Tomasi répond qu'en effet il y a eu une erreur sur un tract syndical mais que cela peut arriver. Il a eu des manifestations d'agents lui rappelant la communication « du CSE » et a donc juste précisé qu'il ne s'agissait pas d'une communication du CSE mais d'une communication syndicale qui comprenait une erreur. Mais il n'y a pas de polémique.

### **III- Consultation du Comité Social Économique**

**Néant**

### **IV- Information du Comité Social Économique, dont certaines relèvent de la sécurité, santé et des conditions de travail**

- **Situation des services**

Monsieur Rousseau communique les chiffres suivants :

## **Service PF :**

- Stock national : 4,52 jours au 11/02/2026 (4,48 jours au 21/01/2026)
- Stock CAF 62 : 4,20 jours au 11/02/2026 (3,72 jours au 21/01/2026)

Monsieur Rousseau souligne que nous sommes entrés dans la période la plus difficile de l'année avec le renouvellement des droits et le lancement de la campagne RAC et DATA. Nous sommes en apparence tout de même mieux que l'an dernier en termes de stock mais il y a une différence dans la façon de comptabiliser les pièces entre l'an dernier et cette année notamment liée aux nouvelles modalités de la campagne RAC.

Monsieur Bruno rappelle que nous sommes toujours dans un dispositif d'heures supplémentaires en semaine ce qui permet de maintenir les résultats mais que cela s'arrêtera après le mois de mars.

Taux d'appels téléphoniques : 75,90% (flux et SVI) et 66,33% (flux allocataires choix 1 « je suis allocataire ») au 11/02/2026 contre 73,04% (flux SVI) et 61,12% (flux allocataires) au 21/01/2026 (objectif COG minimum : 85%)

Monsieur Rousseau indique que, cette année, la CNAF a moins doté les PFS en CDD. Il y a 4 CDD surcroît d'activité pour toujours un gros flux d'appels donc notre PFS s'en sort plutôt bien par rapport à la moyenne du réseau. Néanmoins elle manque d'accessibilité. L'idée est de limiter la dégradation des résultats sur ces premières semaines de l'année et de regagner de l'accessibilité ensuite.

Monsieur Bruno ajoute que l'an dernier il y avait eu 23 CDD pour surcroît d'activité et cette année seulement 4.

Monsieur Tomasi répond que ça ne semble pas logique car les objectifs ont augmenté.

Monsieur Rousseau répond que l'année dernière c'était justifié par l'adossement DRM. Le motif n'existe plus mais les flux restent forts.

Monsieur Tomasi indique qu'il était déjà compliqué d'atteindre les objectifs.

Monsieur Bruno répond que malheureusement cette évolution d'objectifs a été prévue bien avant dans les objectifs COG.

Il souligne tout de même que la performance individuelle est en augmentation et sur l'ensemble des indicateurs que sont le taux de décrocher et d'appels, nous sommes revenus dans de bons scores sans affaissement de la qualité.

Monsieur Rousseau ajoute qu'il y a eu une enquête mystère et notre PFS est, pour la 2<sup>e</sup> année consécutive, la 1<sup>ere</sup> PFS.

Délai de démarche : 8,2 jours au 11/02/2026 contre 11,34 jours au 21/01/2026 (objectif COG minimum : 17 jours)

Monsieur Rousseau indique que, là aussi, il y a eu une modification des indicateurs.

Monsieur Tomasi répond qu'il est en effet étonnant de passer de 11 à 8.

Monsieur Rousseau explique qu'au moment de l'adossement DRM, il a été constaté une baisse de la liquidation automatique. Une nouvelle version du Caf.fr en décembre a permis de modifier la donne et de faciliter la liquidation automatique mais qui a généré des pièces SIGNAL.

Logiquement le délai de démarches diminue donc car les pièces SIGNAL ne sont pas comptées. En apparence, nous sommes beaucoup plus rapides, mais il y a des pièces à retraiter.

UTI : à jour

## **Service Social :**

AFI : 3 jours (3,5 jours le 21/01/2026)

AFC : 7 jours (7 jours le 21/01/2026)

## **Direction Comptable et Financière (DCF) :**

- **Affaires juridiques** : 21,5 jours (21,7 jours au 21/01/2026)
- **ASFR** : 28,9 jours (27,5 jours au 21/01/2026)
- **Recouvrement** : 9,8 jours (11 jours au 21/01/2026)
- **Comptabilité** : à jour (inchangé) : entraide CBU Caf 01, 38, 59 74, 76 et 80

### **● Mouvements de personnel**

Embauches réalisées

### **EN CDI (1) :**

- 1 Agent de maîtrise PF SRAP (Niv 5A) Calais

## □ Recrutements en cours

### **EN CDD (26) :**

- 20 Techniciens PF Liquidation (Niv 3) Arras
- 1 Travailleur social (Niv 5B) Lens
- 1 Auxiliaire de puériculture (Niv 3B) Etaples
- 4 Techniciens PFS Calais (Niv 3)

Monsieur Bruno précise que l'embauche des 20 CDD pour l'atelier liquidation découle de la stratégie mise en place depuis le début de l'année pour le maintien de la production aux PF en plus du maintien de la stratégie d'heures supplémentaires en semaine jusqu'au 31 mars et sur les samedis pour toute l'année.

### **• Point sur les AT du mois précédent**

Monsieur Bruno indique qu'on dénombre 2 AT sans arrêt de travail ; un accident de trajet et un accident de travail dit accident de service.

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

**POINTS RH :**

- **Quelles sont les dispositions pour le férié du 15/08 qui tombe un samedi ?**

Monsieur Bruno rappelle qu'il y a une DUE qui est toujours en cours.

Il indique aussi que normalement la convention collective stipule que lorsqu'un jour férié tombe un samedi, sa récupération a lieu soit le vendredi juste avant soit le lundi juste après.

Néanmoins, La DUE permet une récupération à partir de la veille du jour férié jusqu'à la fin de l'année.

Pour le 15 août 2026, c'est bien cette disposition qui s'applique.

Monsieur Tomasi se questionne sur le fait que ce férié tombe en août et que donc beaucoup d'agents seront en congés sur la période. Cela a des incidences pour la récupération puisqu'en cas d'absence la veille du férié et le lundi suivant la journée n'est pas récupérable.

Monsieur Bruno répond que la Direction n'a pas transigé sur l'ouverture de droit mais bien sur l'utilisation du droit lorsqu'il est acquis. Dans la DUE, la condition d'acquisition du droit reste la même que la disposition conventionnelle à savoir avoir travaillé soit la veille soit le lundi qui suit. Ce sont les conditions de prise qui sont plus souples avec pour objectif d'éviter les effets de concentration sur la récupération qui pourraient poser 2 problèmes, la répartition sur les 2 jours d'un grand nombre d'absents et une forme de contrainte incommode à faire récupérer sur un jour précis.

Madame Duquesnoy demande si, s'il y a une demi-journée travaillée la veille avec du crédit d'heure l'après-midi, la récupération est possible.

Monsieur Bruno répond qu'il faut avoir une séquence de travail avant ou après. Il ajoute que la Direction est toujours attachée à décrire des principes qui vont concerner 99,9 % des collaborateurs et à traiter les exceptions comme il se doit, en exceptions. Ce que dit Madame Duquesnoy n'est pas faux mais relève de l'exception et d'un positionnement en intelligence. La Direction ne va pas éditer une somme de principes qui vont veiller à couvrir toutes situations.

Monsieur Tomasi indique qu'il est tout de même important d'informer les agents qu'ils ne peuvent pas compter sur ce jour de récupération s'ils sont en congés sur toute la période. C'est une règle qui n'est pas forcément connue de tous.

Monsieur Caramia indique qu'en ce qui concerne Etaples, le Centre Social est fermé 3 semaines en août. Il demande s'il ne pourrait pas y avoir une possibilité d'acter que ces agents posent sur ces 3 semaines, une journée compensatoire.

Monsieur Bruno répond que non car cela est un congé par nature. Si nous étions sous le régime de la convention collective, il n'y aurait pas cette possibilité de récupération élargie.

**• Est-il possible de décaler la prise de congés sur le mois de mai jusqu'au 08/05 ?**

Monsieur Bruno indique que le Directeur a adopté une position favorable à cette demande. Le service RH communiquera après ce CSE sur cette mesure d'assouplissement.

Monsieur Tomasi demande s'il faudra prévenir le service RH que la pose concerne l'ancien droit.

Madame Descamps répond que cela se fait automatiquement. Le logiciel vient ponctionner le reliquat avant de prendre le nouveau droit.

Madame Coppey indique que le prévisionnel a déjà été fait pour l'ensemble des agents. Elle demande si le manager doit se repositionner sur une date de prise de congés si les agents sont nombreux à vouloir poser plus tard.

Monsieur Bruno répond qu'on ne peut pas prévisionnellement avoir du solde. Il ne faut pas inverser la question. La souplesse est bien donnée pour des collègues qui, ayant planifié les congés, auraient un solde persistant et pas l'inverse. Le manager est, par cette décision, autorisé à valider des congés sur le solde de l'exercice précédent jusqu'au 8 mai.

Madame Coppey indique que cela reste donc exceptionnel.

Monsieur Bruno répond que c'est ça. Ça reste du complément de souplesse pour le solde persistant au-delà du 30 avril. Ce n'est pas une autorisation à re planifier totalement ses congés.

Monsieur Tomasi répond que des agents ont peut-être déjà positionné qu'ils voulaient le 7 mai mais ne savaient pas encore s'ils prendraient avec l'ancien droit ou le nouveau car, souvent, les agents ne planifient pas l'ensemble de leur droit et gardent 1 ou 2 jours en cas d'impératifs.

Monsieur Bruno confirme que ça peut même être le cas d'un agent qui voit la souplesse passer et qui décide de prendre le 7 mai car il lui reste des jours au 30 avril.

#### • **Horaires des réunions positionnées en dehors des plages fixes**

Monsieur Bruno indique que c'est un sujet sur lequel la Direction est amenée à faire des rappels même si c'est assez rare. Il peut arriver pour des raisons de commodité qu'une réunion soit planifiée dans un horaire qui ne respecte pas l'accord d'horaires variables de la Caisse. Il ajoute qu'il a recherché si c'était un phénomène qui avait pris de l'ampleur ou si c'était plutôt rare et a identifié une réunion sur la période écoulée qui avait été planifiée à compter de 13h30 mais, après vérification, elle l'a été pour des raisons de

lieux où elle se déroulait et pour garantir un retour à une heure précise nécessaire pour un participant.

Monsieur Bruno indique qu'il y en a peut-être eu d'autres mais il n'a pas fait le tour de 100 % des situations.

Monsieur Rousseau indique que lorsqu'il a fait le retour inspection PFS, cela a été organisé sur le temps du midi pour permettre à l'ensemble des personnes d'être là. Cela durait à peu près 1h donc impossible à organiser le matin ou l'après-midi. Il souligne que ce sont des cas à la marge et que quelqu'un qui aurait eu l'impossibilité pour raisons personnelles aurait pu s'absenter.

Monsieur Bruno ajoute que c'est rare mais qu'il faut l'éviter. Cependant, la Direction assume de le faire quand c'est nécessaire et avec un choix de privilégier la plupart du temps le temps de table plutôt que sur le début et la fin de journée qui engagent des obligations personnelles plus fortes.

Monsieur Tomasi souligne que cela permet de re préciser les choses et de dire que la règle n'est pas celle-là. En revanche, il est d'accord avec Monsieur Bruno sur le fait que c'est mieux de plutôt commencer sur le temps du midi une réunion de plus de 2h afin de finir dans des horaires corrects.

## **PATRIMOINE :**

### **• Porte antipanique qui donne sur la cour (Arras)**

Monsieur Bruno indique que c'est une porte qui effectivement était en panne pendant plusieurs semaines car il fallait trouver une société capable d'intervenir et les fournitures nécessaires à la réparation. C'est chose faite puisque, après vérification et en préparation de ce CSE, il s'avère que la porte fonctionne normalement.

Monsieur Tomasi répond que cela dépend de ce qu'on appelle normalement car plusieurs personnes lui ont parlé de cette porte et lui-même a eu du mal

à comprendre son fonctionnement la première fois. En fait, il faut appuyer sur la barre antipanique, la laisser revenir et ensuite ré appuyer pour ouvrir. Des personnes qui n'ont pas l'habitude de venir à Arras n'ont pas su l'ouvrir ce qui est gênant pour une porte antipanique.

Il propose de mettre une affiche sur la porte pour expliquer son fonctionnement ou de le modifier.

Monsieur Bruno répond qu'il y a 2 procédés dans l'utilisation ; le procédé quand ce n'est pas une urgence qui est celui décrit par Monsieur Tomasi et le procédé en cas d'urgence qui, normalement, équipe toutes les portes antipaniques de la Caisse, avec le déverrouillage vert qui permet de l'ouvrir tout de suite.

Monsieur Tomasi répond qu'il n'est pas sûr que celle-ci en soit équipé.

Monsieur Bruno pense que si.

Monsieur Tomasi indique qu'il a lui-même cherché comment l'ouvrir et réitère sa proposition d'affichage. En revanche, c'est rassurant de savoir qu'en cas d'incendie, elle serait déverrouillée.

Monsieur Baudry demande si ce sont de portes qui sont contrôlées régulièrement.

Monsieur Bruno répond qu'elles le sont en même temps que tout le dispositif incendie.

## **DIRECTION :**

• **Relation de service : lors de la cérémonie des vœux, vous avez évoqué la réorganisation de la relation de service en remettant l'accent sur les sites principaux Arras et Calais. Quand aura lieu la réorganisation ? Quel est le devenir des autres sites, notamment les 2 sites qui sont aujourd'hui des accueils Trio à part entière comme Arras et Calais, dont vous n'avez pas du tout parlé ?**

Madame Caron indique que les agents savent qu'il va y avoir une réorganisation et que ce n'est pas un souci. Ils savent que les managers ont des informations qu'ils n'ont pas.

Le discours du Directeur a tout de même généré des interrogations ou des inquiétudes sur leur devenir car il n'a évoqué que les accueils d'Arras et de Calais.

Monsieur Rousseau répond que ce point viendra en son temps en CSE.

Madame Caron demande si cela va faire l'objet d'une consultation

Monsieur Rousseau répond qu'une réorganisation doit passer par la consultation donc oui.

Madame Caron demande à Monsieur Rousseau s'il peut dire quand interviendra la réorganisation.

Monsieur Rousseau répond qu'il ne peut pas donner cette information aujourd'hui en séance.

Monsieur Caramia indique que cette réponse veut bien dire qu'il y a un projet.

Monsieur Rousseau répond que la Direction y réfléchit. Pour redonner le contexte, il explique que la lettre réseau CNAF du mois de mai 2025 a posé les attendus de la Caisse Nationale en termes d'amplitude et de services aux allocataires. C'est un sujet qui a déjà été abordé au CA pour le

sensibiliser et quand il sera mûr, la Direction reviendra vers le CSE pour le présenter. Il souligne que les agents n'ont pas d'inquiétudes à avoir.

Madame Caron répond que le questionnement des agents est aussi de savoir si cela interviendra du jour au lendemain comme pour les permanenciers.

Monsieur Rousseau répond que pour une consultation il y a le temps de la présentation devant les instances ensuite le temps de la présentation devant les équipes. Il y a ensuite le délai pour le rendre l'avis et il peut y avoir une mise en œuvre qui est déterminée sur un calendrier que la Direction a retenu.

### • Point ARIPA

Monsieur Bruno souhaite informer les élus qu'après discussion avec le Directeur et Monsieur Rousseau, il semble ce point de situation ait été mis en place dans la continuité des difficultés qui ont été rencontrées par ce service. Ce point spécifique n'existe pour aucun autre service.

Le plan d'action pour ce service a été suivi pendant toute l'année 2025 et Madame Barras est venu régulièrement faire des points de situation sur l'avancement. Aujourd'hui, tout n'est pas encore idéal mais il n'y a plus rien qui distingue le service ARIPA d'un autre service de la Caisse en matière de nécessité d'action.

La Direction pense donc qu'il est nécessaire, à partir de la séance prochaine, d'arrêter de faire un point spécifique du service ARIPA hormis s'il y avait des sujets spécifiques à aborder. L'organisation de ce service s'est normalisée dans sa mise en place et ne se distingue pas des autres secteurs. L'idée est d'optimiser l'ordre du jour et de pouvoir prendre du temps pour les autres sujets.

Monsieur Tomasi indique que ce n'est pas lui qui a mis ce point à l'ordre du jour mais qu'il considère lui aussi qu'il est utile de faire un point car tout ce que décrit Monsieur Bruno était antérieur à la nouvelle organisation. Cela a

conduit à des gros changements comme la modification du responsable de service, 2 cadres au lieu d'un et une nouvelle organisation des locaux.

Faire un bilan d'étape pour redire tout ce qui a été mis en place et ce que sont les retours lui paraît cohérent. De plus, sur le sujet des RPS, la Direction attendait de voir ce que les managers observeraient pour voir s'il fallait mettre en place quelque chose. Ce point n'est donc pas inutile d'autant plus qu'il n'a pas été fait tous les mois depuis 6 mois.

Monsieur Rousseau répond que ce qu'il a voulu dire c'est qu'il n'y avait pas de logique à garder un point ARIPA à l'ordre du jour systématiquement.

Monsieur Tomasi est d'accord mais a voulu expliquer que là cela ne semble pas inutile.

Monsieur Rousseau répond qu'il y aura donc les questions des élus lors du prochain CSE et ce que la Direction souhaitera mettre en avant dans le cadre de la situation des services. Il rappelle que la situation s'est normalisée.

Monsieur Bruno ajoute que ce qu'il voulait également dire c'est que nous allons prochainement évoquer des sujets comme la formation professionnelle ou la campagne EAEA qui ne sont pas spécifiques à l'ARIPA.

Monsieur Tomasi indique qu'on peut quand même reconnaître que c'est un service qui a vécu des choses qui ne sont pas habituelles. C'est donc un suivi sur lequel il n'est pas inintéressant de s'appesantir.

Monsieur Bruno est d'accord mais il veut juste dire que cela ne doit pas être récurrent car cela pourrait déborder sur des sujets importants qui doivent également être étudiés.

Madame Coppey demande si, aujourd'hui, le point ARIPA était bien une question d'un syndicat.

Monsieur Bruno répond que oui mais posée sous un angle général. Il souligne que la Direction est toujours disponible et attentive à répondre à des questions qui sont portées sur un sujet précis. Cependant, si ça devient une généralité cela veut dire qu'il y a un sujet à traiter qui est beaucoup plus large. Or, leur point de vue par rapport à ce service est que ce n'est

plus le cas sur le plan de la généralité de l'organisation qui est normalisée. Si nous voulons aborder ce sujet-là, maintenant, cela doit se faire sous un angle plus précis soit par des questions spécifiques soit à travers des sujets qu'on aborde de manière générale mais vu pour un service.

Monsieur Tomasi indique qu'il avait précisé dans un second temps ce qui était attendu sur ce point.

Madame Pillot confirme que ce sont les élus CGT qui ont posé la question et donné ensuite des précisions au secrétaire. Ils ont souhaité faire un point par rapport à la réorganisation et à l'arrivée des nouveaux managers qui avaient eu lieu il y a 6 mois. Il y avait aussi une question un peu plus précise par rapport aux séquences homogènes de liquidation qui ont été mises en place la semaine dernière. Ils souhaiteraient savoir combien de temps cela va durer, quels étaient leurs enjeux et comment permettre aux agents d'être un peu plus serein par rapport à ces séquences.

Monsieur Rousseau souhaite rester prudent sur sa réponse car il y a des choses précises dont il n'aura pas les éléments.

Monsieur Tomasi précise qu'il y avait aussi un point sur les arrêts maladie et accidents de travail qui était demandé.

Monsieur Rousseau répond que pour la prochaine réunion CSE, il attend des élus des questions précises mais que la Direction ne fera pas un balayage général du service.

Pour répondre aux questions de ce jour, il rappelle que les nouveaux managers ont été nommés au 1<sup>er</sup> septembre 2025. La 1<sup>ère</sup> étape ça a été la formation pour eux et également pour ce qu'on appelle « l'équipe pilotante ». C'est une formation nationale qui a eu lieu sur le pilotage, l'ordonnancement, comment arriver à atteindre les objectifs et par quels moyens. Il y a eu également des formations qui ont pu être dispensées en interne avec les responsables de secteur, les référentes expertes, le SAQS, le fondé de pouvoir et Madame Barras. Il y a eu la participation à un séminaire ARIPA CNAF qui a eu lieu en fin d'année.

Il ajoute que nous sommes bien, maintenant, dans une situation où nous avons un manager de proximité pour une équipe et une réorganisation physique des bureaux pour acter cette division en 2 équipes.

Les EAEA ont été préparés par le responsable de secteur et ont été menés en duo.

Il y a eu la poursuite de routines hebdomadaires chaque mardi à 10h30 avec une petite évolution puisqu'au départ cela a été pour l'ensemble du service. Désormais, c'est fait de façon simultanée mais par équipes.

Monsieur Bruno précise que ces routines portent bien sur l'analyse des résultats, la prise de trajectoire, le retour de l'équipe. C'est bien un temps managérial et pas un temps de pause.

Monsieur Baudry souhaite revenir sur les EAEA qui auraient été faits en duo.

Monsieur Bruno répond que ce n'est pas ce qu'il a voulu dire. C'est la préparation des EAEA qui a été faite en duo avec le cadre de secteur car les responsables d'unité n'avaient pas vécu. Les entretiens eux ont été tenus par les responsables d'unité.

Monsieur Baudry répond que parfois ils étaient quand même faits en duo.

Monsieur Bruno répond qu'il y a eu des cas où cela a pu se faire en effet mais c'était plus pour une question de méthodologie. Les 2 managers découvraient en même temps que l'équipe l'exercice institutionnel de l'EAEA.

Monsieur Rousseau ajoute qu'il ne s'agissait juste que d'une transition. L'an prochain la norme c'est le manager direct avec le collaborateur.

Concernant la réorganisation du travail, elle a été effectuée avec l'appui des référentes expertes en lien avec l'enjeu des Caf à fort enjeux ARIPA. Ce qui est prévu c'est la mise en place de groupe de travail afin de définir les besoins et les priorités du service et dans l'objectif d'équilibrer les charges.

Monsieur Rousseau indique ensuite qu'il y a eu la mise en place de séquences de liquidation homogène qui ont 2 buts ; permettre de

déterminer les standards de production et d'être plus productifs sur un temps donné sur un même type d'activité.

Il précise qu'il n'a pas aujourd'hui les réponses sur combien de temps cela va durer sur le travail d'étalonnage et si cet objectif d'être plus performant se pérennise ou pas. Ce qu'il peut dire et qu'il a déjà pu observer dans d'autres activités c'est qu'il ne faut pas que cela soit ressenti comme une pression. C'est la moyenne qui compte et qu'il y ait un dialogue entre le manager et un membre de l'équipe en difficulté c'est autre chose. Ça vaut pour des séquences homogènes comme pour le reste de l'activité mais c'est un dialogue normal comme dans n'importe quel secteur.

Collectivement, il ne faut pas qu'il y ait de stress car le but est d'étalonner en mesurant le temps donc si les agents pensent être jugés derrière la mesure pourrait être faussée.

Monsieur Baudry indique qu'il rejoint Monsieur Rousseau sur ce sujet car faire la même pièce toute la journée pendant plusieurs mois peut devenir une routine pesante. Il sait de quoi il parle cela fait 5 mois qu'il fait la même chose.

Monsieur Rousseau répond que c'est, en effet, des choses à discuter avec les managers. Il souligne qu'il y a des collègues qui peuvent avoir plus d'appétence pour des choses variées, d'autres peuvent trouver un certain confort à faire le même type d'activité. Mais, globalement, être dans une activité répétitive et sans variété questionne.

Il ajoute que, sur les éléments qui ont été travaillés ces dernières semaines, cela a été aussi d'affiner, dans le cadre d'ateliers ou de circuits nouveaux.

De plus, il y a eu la nomination de 4 CDI suite à des départs et l'accompagnement des agents formés, qui était déjà en place, reste un sujet.

Monsieur Tomasi demande si la CNAF qui devait venir est venue.

Monsieur Bruno répond qu'elle est venue 2 fois et prévoit de revenir avant l'été.

Monsieur Tomasi demande si c'était dans le cadre de ce qu'évoque Monsieur Rousseau.

Monsieur Rousseau répond que la CNAF fait la tournée des Caf pivots et qu'il y a aussi le sujet spécifique Caf à forts enjeux. C'était l'occasion pour Madame Barras et l'ensemble des équipes de présenter ce qui était fait, ce qui avait évolué ou n'avait pas évolué, de faire l'analyse de l'adéquation charges/moyens et de valoriser tous les efforts et toute la progression.

IL y a évidemment des besoins dans l'adéquation charges/moyens que nous n'avons pas mais c'est National et le retour de la CNAF c'est que la Caisse est en de bonnes voies mais elle ne donne pas de consignes. C'est le travail sur les indicateurs qui est national mais il y a des choses qui sont mises en place localement pour faciliter l'intégration des nouveaux embauchés, pour renforcer les compétences des agents déjà dans l'équipe avec la formation continue.

Pour finir sur ce sujet, Monsieur Rousseau apporte les chiffres actuels. Le stock reste en deçà de la moyenne nationale notamment sur les taux d'antériorité à plus de 30 jours mais il précise que la charge reste forte. Cependant, par rapport au reste de Caf pivots, nous sommes meilleurs sur l'antériorité à plus de 30 jours. De plus, sur l'ensemble de l'année 2025, la Caf a perdu quasiment 14 jours de stock. Sur la même période, le stock du réseau a baissé de 1 jour.

Monsieur Bruno précise que, dorénavant, la communication sur les chiffres ARIPA sera intégrée dans la partie situation des services.

Monsieur Rousseau ajoute que la Direction ne referme pas le sujet ARIPA mais pense qu'il était préférable de faire aujourd'hui une communication générale.

Avant de finir cette réunion, Monsieur Tomasi demande s'il est possible d'évoquer 2 autres petits points. Monsieur Rousseau est d'accord.

1 er point : Concernant les titres restaurant, Monsieur Tomasi indique qu'il faut bien préciser que les agents une fois qu'ils ont validés la carte, doivent refaire le choix entre les titres papier et carte, il n'y a pas de reprise du choix qui était validé avec Endered. Cela été bien précisé dans le mail

RH mais pas dans la documentation jointe au dit mail. De plus, cela ne marchait pas forcément sur l'application, il fallait le faire sur le site pluxee.

Monsieur Bruno rappelle que le délai était très court et il pense également qu'il y avait un quiproquo dans le courrier initial qui annonçait un complément d'information par mail qui devait répondre à la partie confirmation du choix. Or, il n'a pas été reçu et des agents, n'ont pas fait la deuxième étape et donc, par défaut, ont eu la totalité des titres en papier. En effet, il est important de savoir qu'il faudra le faire pour le mois prochain.

Monsieur Tomasi répond que c'est pour cette raison qu'il propose de communiquer à nouveau sur ce sujet. Il souligne également que d'après les premiers retours, il semblerait que la carte fonctionne bien et dans beaucoup d'endroits contrairement à ce qu'on aurait pu croire au départ.

Monsieur Bruno répond qu'à priori cela semble concerner que des endroits où les terminaux ne sont pas encore adaptés à ces cartes.

2<sup>ème</sup> point : Monsieur Tomasi indique ensuite qu'il y a un souci avec les sanitaires du 1<sup>er</sup> étage à Calais qui sont HS depuis un moment semble-t-il.

Il demande si la Direction en a connaissance et si quelque chose est prévu.

Monsieur Bruno prend note du problème et va se renseigner.

Pour finir, Madame Duquesnoy demande si les samedis ouverts aux heures supplémentaires au 2<sup>e</sup> trimestre vont être communiqués prochainement.

Monsieur Bruno répond que, vu toutes les modifications qu'il y a pu avoir sur le 1<sup>er</sup> trimestre, la Direction attendait d'être sûre que ce qu'elle allait annoncer n'allait pas être faux le lendemain.

Monsieur Rousseau indique que le calendrier va pouvoir être communiqué.

## **VI- Traitement des réclamations**

**Néant**

*A 11h15, l'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée.*

Le secrétaire du CSE

Samuel TOMASI



PV approuvé à l'unanimité lors  
de la séance du 26/03/2026