

# CSE CNAM SIEGE

## SDSI 2018-2022

### POINT DE SITUATION 2020

	Nom	Fonction	Date	Signature
Rédaction	Elus CGT, CFDT, FO, CGC, Sud-Cnam	Commission économique et Informatique	20/11/2020	

Historique des modifications		
Version et indice	Date	Objet
0a	20/11/2020	Création

Document applicable à compter du	Identification du document		
	Direction		
	Objet	SDSI 2018-2022	
	Domaine	CE	
	Nature		
	N° d'ordre	Version	0a
	Nbre pages	29	
	Référence	CSE CNAM siège - SDSI 2018-2022 - synthèse à septembre 2020 V1.0.doc	



<b>CSE CNAM</b>	
<b>SDSI 2018-2022</b>	PAGE : 2/29
BILAN 2020	DATE : 20/11/2020

<b>1 INTRODUCTION .....</b>	<b>3</b>
<b>2 PORTEFEUILLE APPLICATIF .....</b>	<b>4</b>
2.1 AVANCEMENTS ET METEO .....	4
2.2 SOUS-TRAITANCE .....	4
<b>3 ORIENTATIONS TECHNOLOGIQUES .....</b>	<b>6</b>
<b>4 POLITIQUE D'ACHATS .....</b>	<b>8</b>
<b>5 ROADMAP .....</b>	<b>9</b>
<b>6 ASPECTS ORGANISATIONNELS ET RH .....</b>	<b>10</b>
6.1 LES RETOURS D'EXPERIENCE (DETAILS EN ANNEXE).....	10
<b>7 CONCLUSIONS .....</b>	<b>12</b>
7.1 LES ASPECTS POSITIFS .....	12
7.2 LES INQUIETUDES .....	12
7.2.1 Le recours à la sous-traitance.....	12
7.2.2 Les interrogations.....	14
7.2.2.1 Le DEVOPS .....	14
7.2.2.2 Les réorganisations.....	14
<b>ANNEXES .....</b>	<b>19</b>
9.1 DETAILS DES REX.....	19

<b>CSE CNAM</b>	
<b>SDSI 2018-2022</b>	PAGE : 3/29
BILAN 2020	DATE : 20/11/2020

## 1 INTRODUCTION

A l'occasion de la présentation du Schéma Directeur Informatique 2018-2022 lors du comité d'Etablissement de janvier 2019, la Direction avait accepté que des points de suivi soient organisés en Commission Informatique au cours de la période couverte.

La première réunion de suivi s'est déroulée le 9 septembre 2020 autour des aspects applicatifs, fonctionnels, techniques et contractuels.

Une seconde commission s'est tenue le 29 septembre autour des réorganisations successives engagées au sein de la DDSI dans le cadre du SDSI.

Nous vous restituons une synthèse des échanges en mettant notamment l'accent sur les points saillants qui pourraient ne pas apparaître dans les supports fournis par la Direction.

Les participants aux commissions :

- Membres élus
  - Présents : Claude Le Verge, Bruno Ferney, Loïc Fournier, Souad Janati, Lionel Chatelier, Patrick Chapotin, Yves Fonteniaud
- Représentant la Direction :
  - DDSI : Alain Issarni, Jacques Bernier, Laurent Colin, Olivier Damoiseau, Nicolas Gandilhon, Catherine Levieuge, Pham Le-Thi- Minh CHAU
  - DRHEP : Laurence De Bruyne

Les membres de la commission remercient la Direction pour sa disponibilité.

<b>CSE CNAM</b>	
<b>SDSI 2018-2022</b>	PAGE : 4/29
BILAN 2020	DATE : 20/11/2020

## 2 PORTEFEUILLE APPLICATIF

### 2.1 AVANCEMENTS ET METEO

Pour tous les domaines, la météo affichée sur les projets représente une photo à l'été 2020 mais n'est pas une mise en perspective au regard de ce qui était annoncé à l'initialisation de la plupart des projets de refonte, plusieurs projets ayant pris un retard important et ne sont pas identifiables.

Contrairement aux autres domaines, le domaine AT-MP n'est pas fidèle à la réalité du terrain car il ne distingue pas les projets et ne met pas en évidence ceux qui sont difficulté.

### 2.2 SOUS-TRAITANCE

- Les chiffres remarquables :

	Projets remarquables	2019				Total
		Interne		Externe		
		J/h	taux	J/h	taux	
<b>Programmes</b>		32 900	48,7%	34 600	51,3%	<b>67 500</b>
	Quick Win	1 788	42,5%	2 416	57,5%	4 204
	Portail agent	5 104	37,7%	8 443	62,3%	13 547
	Informationnel	4 467	39,8%	6 749	60,2%	11 216
<b>PPI</b>		39 891	39,5%	61 068	60,5%	<b>100 959</b>
	Relations internationales	2 626	32,8%	5 392	67,2%	8 018
	Indigo	1 543	32,4%	3 213	67,6%	4 756
	Digital	816	7,6%	9 944	92,4%	10 760
	DMP	2 447	26,5%	6 799	73,5%	9 246
	Pseudonymisation	1 861	27,3%	4 961	72,7%	6 822
<b>Socles</b>		25 115	58,3%	17 964	41,7%	<b>43 079</b>
<b>Maintenance</b>		26 167	50,3%	25 856	49,7%	<b>52 023</b>
<b>Refontes</b>		7 541	39,8%	11 422	60,2%	<b>18 963</b>
	MATIS	1 341	34,4%	2 560	65,6%	3 901
	ARPEGE	2 187	31,1%	4 856	68,9%	7 043
	ATEMPO	678	26,1%	1 917	73,9%	2 595
	<b>Totaux</b>	<b>131 614</b>	<b>46,6%</b>	<b>150 910</b>	<b>53,4%</b>	<b>282 524</b>

<b>CSE CNAM</b>	
<b>SDSI 2018-2022</b>	PAGE : 5/29
BILAN 2020	DATE : 20/11/2020

- Les observations
  - La charge globale de 2019 est de 282 000 J/H au regard des 242 000 j/h prévus dans le SDSI
  - La DDSI acte une perte de maîtrise de le CNAM pour les projets suivants considérés comme « cœurs de métier ».
    - les applications en refonte qui ne sont ne sont internalisées qu'à hauteur de 31% en moyenne :
      - Indigo            précarité
      - Matis            Hippocrate
      - Arpege           Progres
      - Atempo           Orphee
    - Le domaine informationnel n'est internalisé qu'à hauteur de 35%
  - On observe de fait un dépassement du taux annoncé par la Direction de **50%** d'externalisation pour les projets hormis pour les domaines socle et particulièrement les maintenances
  - Par ailleurs des projets « vitrines » portés par la Direction générale ne sont absolument pas maîtrisés en interne hormis pour le pilotage
    - DMP avec 73% de sous traitance
    - Le Digital avec 93% de sous traitance en 2019
  - Un relevé des « consommés » sur l'année 2020 permettra de confirmer ou de moduler ces observations.

CSE CNAM	
SDSI 2018-2022	PAGE : 6/29
BILAN 2020	DATE : 20/11/2020

### 3 ORIENTATIONS TECHNOLOGIQUES

- La Dette technique
  - La résorption de la Dette technique est un projet majeur peu apprécié par les différents acteurs car n'apportant pas forcément d'amélioration visible.
  - Par ailleurs, du fait de l'attribution d'enveloppes aux Directions métier, la Commission craint que cette thématique ne soit traitée qu'en dernier recours et aggrave une situation déjà préoccupante.
- L'open source
  - Les orientations annoncées dans le SDSI sont fortement poussées vers l'Open source et les plateformes Centos X86.
  - Mr A Issarni indique que cela est porté avec pragmatisme et non dogmatisme : pour chaque projet, une étude Open source doit être challengée avec une solution du marché.
- Socle unifié : les filières sont maintenues mais sont en cours de convergence :
  - Le « Legacy » et le Socle technique
  - Le « Digital »
  - La « HD »
- Digital et Devops
  - Le souhait est de faire progresser sur la réactivité à déployer et pour une meilleure adéquation aux usages

<b>CSE CNAM</b>	
<b>SDSI 2018-2022</b>	PAGE : 7/29
BILAN 2020	DATE : 20/11/2020

- La filière Digital (15 personnes) sera étendue partout où ce sera possible. Elle ne sera pas démantelée. Le Lab restera dans la filière, les pôles utiliseront en mode Digital.
- Des réflexions sont en cours dans les pôles avec quelques initiatives locales : Angers sur les P1 et P2 avec qq projets
- Les tâches vont changer du fait de processus portés par le déploiement des techniques de cette filière

<b>CSE CNAM</b>	
<b>SDSI 2018-2022</b>	PAGE : 8/29
BILAN 2020	DATE : 20/11/2020

## 4 POLITIQUE D'ACHATS

- Quatre marchés de prestations intellectuelles qui couvrent la TMA et le Développement des projets fonctionnels ont été mis en place courant 2020 pour un montant total de 539 Millions d'euros sur 6 années.
- L'attributaire aura le monopole et l'exclusivité du marché de Développement et de TMA afin de limiter le coût des montées en compétences entre deux prestataires.
- Le risque de sur-chiffrage existe encore. A l'instar d'entreprises similaires à la CNAM, des « contract managers » dans les pôles auront vocation à assister les prescripteurs sur les aspects juridiques et achats. La commission estime nécessaire qu'une coordination avec la DSRM est indispensable.
- Le TJM moyen utilisé par la DDSI en jauge pour évaluer les devis est de 800€ par jour de travail.
- L'extension de la sous-traitance au Nearshore se situera dans la limite de 2h30 de Paris : Europe et Maghreb. Le coût sera moindre. La DDSI ne sait pas si cela sera utilisé de façon massive. La Cnam aura le dernier mot sur les devis.



<b>CSE CNAM</b>	
<b>SDSI 2018-2022</b>	PAGE : 9/29
BILAN 2020	DATE : 20/11/2020

## 5 ROADMAP

- Les arbitrages ne sont plus réalisés par la Direction Générale qui a mis en place un système de 14 enveloppes pour les directions métier qui devront procéder en interne aux arbitrages sur leur roadmap. Ces dernières seront portées dans un second temps auprès de la Direction Générale.
- La DDSI bénéficie également d'une enveloppe pour gérer partiellement la dette technique et le socle technique.

<b>CSE CNAM</b>	
<b>SDSI 2018-2022</b>	PAGE : 10/29
BILAN 2020	DATE : 20/11/2020

## 6 ASPECTS ORGANISATIONNELS ET RH

Cinq réorganisations au sein de la DDSI se sont succédées depuis 18 mois :

- DPO et DPRA en septembre 2019
- DPFT en novembre 2019
- DPVS et DOSC en juillet 2020

Nous avons l'habitude de réorganisations corrélées au schéma directeur, ce n'est plus le cas, elles se font de plus en plus au coup par coup, selon les besoins et opportunités.

Elles ne suivent pas toutes les mêmes objectifs : uniformisation des organisations pour DPO et DPRA, repositionnement d'agents pour DPFT, structurer et identifier les missions pour DPVS ou encore renforcer la gouvernance et les métiers pour DOSC.

Cette poursuite d'objectifs différents et plus ou moins prégnant a influé grandement sur les moyens d'accompagnement mis en œuvre par la direction et sur les retours d'expérience des agents.

En effet Un REX a été engagé par la direction durant l'été 2020 (Juillet à Août) afin de connaître le ressenti des agents, bien que le taux d'exploitation global soit convenable (autour de 70%) les résultats sont disparates tant dans le nombre de réponses que dans la perception des réorganisations engagées.

Par ailleurs, A Issarni confirme que les Directions de DTS et DPFT sont maintenues en management par interim et qu'aucune VP n'a été publiée pour leurs remplacements.

### 6.1 LES RETOURS D'EXPERIENCE (DETAILS EN ANNEXE)

La direction a mis en place des REX, la commission ne peut que s'en féliciter, même si la période estivale n'était peut-être pas la meilleure période pour cela, en tout cas cela a révélé que globalement, toutes réorganisations confondues,

<b>CSE CNAM</b>	
<b>SDSI 2018-2022</b>	<b>PAGE : 11/29</b>
<b>BILAN 2020</b>	<b>DATE : 20/11/2020</b>

pour une très faible part des collaborateurs (20%) voient dans les ré organisations des conséquences positives sur leur travail.

Les projets de ré organisation présentés en CSE minimisent souvent les impacts sur les collaborateurs, celles de DPVS et DOSC montrent qu'il faudra un accompagnement fort (44 demandes de formations pour DPVS et 139 pour DOSC) pour réussir leur ré organisation. Il apparait donc nécessaire de considérer la nécessité d'estimer un plan de formation en amont de chaque nouvelle réorganisation

Il est aussi difficile de percevoir la stratégie globale lorsque les réorganisations sont réalisées au coup par coup sans cohérence apparentes entre celles-ci.

Des communications disparates avec des conséquences → Faible appropriation de la nouvelle organisation DPO/DPRA. Meilleure appropriation chez DOSC.

Des ré organisations sans perception de sens pour les agents → Pour 26% des collaborateurs de DPO/DPRA la ré organisation a des objectifs clairs

<b>CSE CNAM</b>	
<b>SDSI 2018-2022</b>	PAGE : 12/29
BILAN 2020	DATE : 20/11/2020

## 7 CONCLUSIONS

### 7.1 LES ASPECTS POSITIFS

- Emplois en hausse, 1050 Agents à la DDSI
- Succès de l'intégration des mutuelles (8,5 millions d'assurés)
- Succès du Prélèvement à la source
- 8,5 million DMP
- Le sujet de la disponibilité des services de la DDSI n'est plus un problème et la Note de satisfaction 6,8 dépasse désormais la note moyenne des sociétés comparables à la nôtre. L'application qui a le plus progressé en termes de ressenti utilisateurs est Erasme
- Réactivité de la Direction Réseau vpn covid
- Réactivité de le DOSC & de DT (incendie)
- Réactivité de la Filière DIGITAL (covid) qui a été en mesure de mettre en production certaines applications à toute vitesse. 3 semaines pour Contact Covid et 3 jours pour l'appli permettant d'indemniser les personnes en chômage partiel.

### 7.2 LES INQUIETUDES

#### 7.2.1 LE RECOURS A LA SOUS-TRAITANCE

La commission prend acte de l'abandon des métiers de la fabrication par la DDSI. Il n'existe plus de développeur hormis quelques exemples à la marge au regard de l'effectif de 1000 agent. Les élus s'inquiètent à nouveau de cette perte de maîtrise.

Alors que les maintenances applicatives sont portées à équité entre la DDSI et les sous-traitants, les projets phares tels que les refontes applicatives, les Projets prioritaires et les projets vitrines tels que le Digital sont très majoritairement externalisés.

Les explications fournies par la Direction ne sont pas suffisantes pour justifier les pertes de contrôles sur les projets cités. Nous ne pouvons y voir qu'un choix

<b>CSE CNAM</b>	
<b>SDSI 2018-2022</b>	PAGE : 13/29
BILAN 2020	DATE : 20/11/2020

délibéré, non assumé, de perte de maîtrise des briques essentielles du SI de l'Assurance Maladie.

La commission s'était déjà saisie antérieurement de cette problématique de recours à sous-traitance et la DDSI ne s'était pas associée aux conclusions.

La société Sopra Stéria est en situation de monopole sur 2 marchés avec un chiffre d'affaire de 314 millions d'euros possible sur 6 ans soient 52 millions d'euros par an.

De fait, les chiffres actuels permettent de comprendre cette orientation stratégique de la DDSI qui délègue de plus en plus son SI à des sociétés externes avec les dérives et risques déjà énoncés :

- Surfacturation par une société externe en situation de monopole sur un marché
- Prise de contrôle de la DDSI par les ESN

Ceci pourrait être contredit par des chiffres d'accroissement des effectifs de la DDSI, mais le fait que les projets « vitrines » ou porteurs de métiers d'avenir soient très majoritairement externalisés infirme cette observation.

Par ailleurs, les élus s'inquiètent sur la capacité de la DDSI et donc la CNAM à faire face à une défaillance éventuelle de l'un des attributaires. Ex : pb de sécurité de Sopra et ses incidences sur les projets. Un PCA de substitution d'un attributaire existe-t-il à la DDSI ?

Par ailleurs, les Domaines des maintenances et les socles sont les seuls majoritairement gérés en interne. Les maintenances ne sont pas porteuses d'avenir pour les agents en termes de perspectives d'évolution.

Les élus rappellent à la Direction ce qui avait été présenté par le DSI de la Poste à l'occasion d'un amphi et qu'il serait souhaitable d'appliquer au moins partiellement à la DDSI : un jalon de réinternalisation est imposé aux projets en

<b>CSE CNAM</b>	
<b>SDSI 2018-2022</b>	PAGE : 14/29
BILAN 2020	DATE : 20/11/2020

préalable à la mise en exploitation. L'accent est mis actuellement à la Poste sur le recrutement de développeurs.

Toutes les observations formulées réduisent les perspectives d'avenir pour les agents de la DDSI, notamment les plus jeunes.

## 7.2.2 LES INTERROGATIONS

### 7.2.2.1 LE DEVOPS

Le devops sera un fait majeur d'évolution des métiers à partir de 2021 en s'organisant à l'instar de la filière Digital. Un point de suivi par les élus du CSE sera nécessaire pour en identifier :

- Le périmètre
- Les modalités de mise en œuvre et les impacts sur les organisations et les métiers : fabrication, recette, exploitation
- Les métiers émergents

### 7.2.2.2 LES REORGANISATIONS

Des objectifs difficiles à mesurer → ex : « améliorer les relations MOA-MOE » pour DPFT, comment mesurer l'atteinte de cet objectif ?

Des projets de ré organisations qui s'améliorent (DPVS et DOSC meilleur copie que DPO/DPRA), est-ce parce que l'on apprend des ré organisations passées ? Est-ce parce qu'elles sont portées par des personnes avec d'avantage de conviction ? Est-ce parce qu'elles sont porteuses de plus de sens (ex : la ré organisation de DPO/DPRA pour uniformiser des organisations de travail était-elle pertinente) ?

Est-ce que le désidérata des agents a été pris en compte dans toutes les ré organisations ? Nous n'avons pas les mêmes items selon les REX, il est difficile de comparer.

#### 7.2.2.2.1 Axes d'amélioration

<b>CSE CNAM</b>	
<b>SDSI 2018-2022</b>	PAGE : 15/29
BILAN 2020	DATE : 20/11/2020

1) A l'identique des projets ne peut-on pas mettre en place un cadrage 360 des ré organisation avec une liste de pré requis tels que :

- Une matrice des emplois / compétences,
- Le sens de cette ré organisation au travers des objectifs du SDSI, sa projection à 5 ans voire plus lorsque c'est possible,
- Un travail en amont avec les collaborateurs sous forme de groupe de travail avec la production de livrables permettant d'enrichir le projet de ré organisation,
- Une communication uniformisée en tenant informé les agents au fur et à mesure de l'avancée du projet,
- Une écoute active des agents en tenant compte de leur désidérata.

2) Les critères souhaités et demandés par la Commission à la direction pour les réorganisations futures afin d'en faciliter l'étude et l'évaluation :

<b>CSE CNAM</b>	
<b>SDSI 2018-2022</b>	PAGE : 16/29
BILAN 2020	DATE : 20/11/2020

	Domaine	Indicateur	Unité	Valeurs
1	<b>Ressources humaines</b>	Effectifs avant et après par structure/division/équipe		
2		Postes créés en managers Taux de féminisation		
3		Nombre de managers avant/après		
4		Changements de niveaux pour les managers		
5		Postes créés hors management Taux de féminisation		
6		Changements de niveaux hors management		
7		Redéploiement		



<b>CSE CNAM</b>	
<b>SDSI 2018-2022</b>	PAGE : 17/29
BILAN 2020	DATE : 20/11/2020

		souhaités par la Direction Demandés par les agents		
8		Sous-traitants Avant Après		
9		Changements de libellés emplois		
10		Formations réalisées		
11	<b>Efficacité</b>	Liste des résultats attendus par la réorganisation Taux d'atteinte des résultats attendus		
12		Délais Modification du périmètre		
13		Satisfaction / Insatisfaction des agents		



<b>CSE CNAM</b>	
<b>SDSI 2018-2022</b>	<b>PAGE : 18/29</b>
<b>BILAN 2020</b>	<b>DATE : 20/11/2020</b>

14		Des services partenaires		
----	--	--------------------------	--	--



<b>CSE CNAM</b>	
<b>SDSI 2018-2022</b>	<b>PAGE : 19/29</b>
<b>BILAN 2020</b>	<b>DATE : 20/11/2020</b>

## **ANNEXES**

### **9.1 DETAILS DES REX**

<b>CSE CNAM</b>	
<b>SDSI 2018-2022</b>	PAGE : 20/29
BILAN 2020	DATE : 20/11/2020

Entité	Objectifs annoncés	Accompagnement	Rex (été 2020)	Retour terrain
DPO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uniformiser les organigrammes de DPO et de DPRA</li> <li>- Faciliter la lecture de notre organisation en ayant des libellés compréhensibles en-dehors de la DDSI</li> <li>- Proposer une organisation qui n'altère pas la capacité des directions à affecter les agents sur les projets dans le cadre du processus de staffing établi</li> </ul>	Aucun	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 74 réponses dont 19 managers</li> <li>- Pour 31% des collaborateurs cette ré organisation a des objectifs clairs</li> </ul> <p>Pour 16% des collaborateurs cette ré organisation aura des conséquences</p>	<p>Pas plus de clarté, éloignement géographique entre les experts fonctionnels et les fabricants.</p> <p>Intégration du site de quimper avec ré équilibrage des portefeuilles a compliqué encore un peu plus l'organisation.</p>

<b>CSE CNAM</b>	
<b>SDSI 2018-2022</b>	PAGE : 21/29
BILAN 2020	DATE : 20/11/2020

			<p>positives sur leur travail.</p> <p>Bilan Mitigé mais un bon quart ne voit pas de conséquences positives, à noter que le REX à été effectué seulement 1 mois . après la réorganisation. Le point le plus positif et la collaboration avec les autres équipes</p>	<p>Pas certain que tout le monde s'y retrouve même si une facilitation de la collaboration inter équipe a été perçue.</p>
--	--	--	--	---

<b>CSE CNAM</b>	
<b>SDSI 2018-2022</b>	PAGE : 22/29
BILAN 2020	DATE : 20/11/2020

Entité	Objectifs annoncés	Accompagnement	Rex (été 2020)	Retour terrain
DPRA		Aucun	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 67 réponses dont 14 managers</li> <li>- Pour seulement 22% des collaborateurs cette ré organisation a des objectifs clairs</li> <li>- Pour seulement 9% des collaborateurs cette ré organisation aura des</li> </ul>	de la cosmétique et du re positionnement de DDISE. A noter des problèmes liés à l'intégration de nouveaux collaborateurs (RSI & autres). C'est un sujet qui va être suivi.



<b>CSE CNAM</b>	
<b>SDSI 2018-2022</b>	PAGE : 23/29
BILAN 2020	DATE : 20/11/2020

			<p>conséquences positives sur leur travail</p> <p>Avis relativement négatif, seulement 10% perçoivent des conséquences positives (collaboration avec les autres équipes en tête des point positifs)</p> <p>Faible taux de</p>
--	--	--	---

<b>CSE CNAM</b>	
<b>SDSI 2018-2022</b>	PAGE : 24/29
BILAN 2020	DATE : 20/11/2020

Entité	Objectifs annoncés	Accompagnement	Rex (été 2020)	Retour terrain
DPFT	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Résoudre les difficultés de positionnement exprimées par certains agents de DGDAP vis-à-vis d'autres acteurs projet</li> <li>- Améliorer les relations MOA-MOE</li> </ul>	Aucun	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 13 réponses dont 5 managers</li> <li>- Pour 69% des collaborateurs cette réorganisation a des objectifs clairs</li> <li>- 77% de satisfaction sur la communication</li> </ul> <p>Taux de participation</p>	<p>Globalement un ressenti positif même si les missions AVP restent toujours un point de crispation entre les acteurs de directions différentes</p> <p>=&gt; création d'un rôle de garant sur les projets (MOA ou/et MOA ?)</p>



<b>CSE CNAM</b>	
<b>SDSI 2018-2022</b>	PAGE : 25/29
BILAN 2020	DATE : 20/11/2020

			très faible. Taux de satisfaction 75% dont la moitié de très satisfait. La circulation des infos et la collaboration avec les autres équipes sont les points les plus positifs.	
Entité	Objectifs annoncés	Accompagnement	Rex (été 2020)	Retour terrain
DPVS	- Structurer et identifier nos missions au sein de départements et missions homogènes tout en maintenant la mission sur nos applications	44 demandes de formations pour accompagnement	- 74 réponses dont 9 managers	La réorg se met en place, avec des ateliers et un

<b>CSE CNAM</b>	
<b>SDSI 2018-2022</b>	PAGE : 26/29
BILAN 2020	DATE : 20/11/2020

	<p>spécifiques (Mission Sécurité et Mission Informatique Interne) et en découpant le département DIAP</p>	<p>alors qu'on nous avait indiqué que cette ré organisation avait un très faible impact.</p>	<p>- Pour 65% des collaborateurs cette ré organisation a des objectifs clairs</p> <p>Mais l'accompagnement est mollement perçu insuffisant</p> <p>quelques changements perceptibles notamment vu de l'extérieur (meilleure perception des activités, lisibilité hiérarchique)</p>	<p>COPIL hebdo .</p> <p>Globalement les agents s'adaptent et continuent à délivrer les services attendus.</p> <p>Pas connaissance de situations critiques, les personnes qui n'étaient pas satisfaites de leurs 1<sup>ères</sup> affectations ont fini par changer de département/divi</p>
--	---	--	---	--

<b>CSE CNAM</b>	
<b>SDSI 2018-2022</b>	PAGE : 27/29
BILAN 2020	DATE : 20/11/2020

				<p>sion ou du moins c'est en cours.</p> <p>Les collègues ex-RSI-APRIA sont plutôt contents et bien intégrés par les managers de proximité.</p>
Entité	Objectifs annoncés	Accompagnement	Rex (été 2020)	Retour terrain
DOSC	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Renforcer la gouvernance pour assurer une excellence opérationnelle et préparer l'avenir</li> <li>- Renforcer les Activités Métier : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier, renforcer et harmoniser l'ensemble des opérations aval à la fabrication</li> </ul> </li> </ul>	139 demandes de formation pour accompagnement alors qu'on nous avait indiqué que cette ré organisation avait un très faible	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 232 réponses dont 37 managers</li> <li>- Pour 65% des collaborateurs cette ré organisation a</li> </ul>	Les retours terrains sont positifs, les agents ont été entendus et leur désidérata de changements

<b>CSE CNAM</b>	
<b>SDSI 2018-2022</b>	PAGE : 28/29
BILAN 2020	DATE : 20/11/2020

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mieux planifier les activités, définir les besoins en termes d'outillage et développer ou paramétrer les outils nécessaires à l'exercice de chaque métier</li> </ul>	impact.	<p>des objectifs clairs</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Le sondage fait état du meilleur taux de satisfaction de toutes les réorg avec presque 50% de collaborateurs très satisfaits (67% =satisfait) de leur nouveau positionnement.</li> <li>Communication jugée très</li> </ul>	<p>effectué.</p> <p>La ré organisation est porteuse de sens, on y voit plus clair.</p> <p>Mais on est loin des 10 agents impactés par la ré organisation, beaucoup de personnes ont vu leur périmètre de travail s'agrandir ou changer (départements transverses) alors que cela n'avait</p>
--	---	---------	---	--



<b>CSE CNAM</b>	
<b>SDSI 2018-2022</b>	<b>PAGE : 29/29</b>
<b>BILAN 2020</b>	<b>DATE : 20/11/2020</b>

			satisfaisante pour les $\frac{3}{4}$ des collaborateurs	pas été forcément identifié.
--	--	--	---	------------------------------------