

En synthèse :

Une journée de CSE qui a permis d'aborder :

- Le rattachement du **Recours Contre Tiers** à la DDAFF
- Des **évolutions au sein de la DDSI** pour accélérer la fabrication et le déploiement des services informatiques, et gérer au niveau du CAB DDSI les crises majeures
- Le plan d'actions suite à l'incident majeur sur **Dijon**
- La mise en place d'une **plateforme d'analyse des traces applicatives** pour détecter au plus vite certains incidents avec l'aide d'une IA ...
- La **Vidéosurveillance à Valenciennes**
- Point sur les sites : **Grenoble, Nantes, Lyon, Angers, Troyes**



1. Projet de transfert du Recours contre tiers à la DDAFF dans le cadre d'une mission nationale

Le Recours Contre Tiers (RCT) constitue un processus à fort enjeu financier pour l'Assurance Maladie (932 millions d'euros recouverts en 2023).

Dans le cadre de l'amélioration continue de ce processus, la Direction a décidé de rattacher ce département à la Direction déléguée de l'audit, des finances et de la lutte contre la fraude (DDAFF) plutôt qu'au Département de la Réglementation (DREGL).

Les élus ont donné un avis favorable à ce projet.

2. Projet d'évolution du règlement d'organisation de la DDSI

Ce projet fait suite à 2 besoins :

- Accélérer la fabrication et le déploiement de nos services informatiques

Compte-rendu du Comité Social et Economique du siège / sites du 30 Juillet 2024

- Améliorer la résilience de ces services (suite à l'incident sur notre CSH à Dijon)

Pour ce faire, il est proposé de renforcer la coordination entre les différents architectes (DAMSI/DA, DTS/DT, DOSC/DPCO) autour des activités :

- d'urbanisation,
- de cartographie;
- de maîtrise du catalogue du socle technologique et de sa trajectoire de mise en œuvre

Cela n'entraînera pas d'évolution de la comitologie, mais des évolutions des process et du DAV2.

En gros : On attend des équipes qu'elles travaillent ensemble !

Côté Acquisition/Installation, il est proposé:

- de clarifier les responsabilités des acteurs DTS, DOSC (en lien avec les CSH) et DIDD avec la création de procédures et checklists et points de contrôles
- de mettre en place un plan d'équipement unique

Enfin, côté Gestion de Crises Majeures, le Cabinet DDSI apportera un support aux opérationnels pour leurs permettre de se consacrer à la remise en service ...

3. Présentation du plan d'action suite à l'incident de DIJON

Après la survenance d'un incident au datacenter (DC) de Dijon en mars 2024, plusieurs actions ont été mises en place : une analyse, un retour d'expérience et un état des lieux de l'infrastructure ont ainsi été menés jusqu'en juin 2024.

CSH ou DC ?

CSH, c'est l'abréviation de Centre de Support Hébergement, le nom « *assurance maladie* » pour un datacenter !

DC, c'est donc un Datacenter (un centre d'hébergement des infrastructures et données informatiques)

Une feuille de route a ensuite été produite, afin de positionner le DC de Dijon au niveau de sécurisation de nos CSH de production. Toutes les actions sont suivies de façon hebdomadaire et plusieurs opérations de sécurisation du DC ont déjà été réalisées (et d'autres sont en cours).

En conclusion de ces actions, des tests de résilience auront lieu à partir de juin 2025 !

Cet incident majeur et le délai de rétablissement du service qui a été observé ont aussi mis en évidence des besoins d'améliorations et d'ajustements de certaines missions inscrites au règlement d'organisation : voir le paragraphe précédent de ce compte-rendu (cartographie, coordination des architectes, gestion de crise, ...).



Compte-rendu du Comité Social et Economique du siège / sites du 30 Juillet 2024

Cet incident a aussi mis en lumière un manque de moyen au niveau des infrastructures techniques et des ressources humaines. Plusieurs ouvertures de postes sont engagées sur ce dernier sujet (2 SAN, 2 AIX, 1 Supervision).

Décryptage de ce que veut la Direction :

- Redondance des sauvegardes de données de produits hébergées au CSH Dijon sur un autre CSH.
- Définition et/ou amélioration de la cartographie technique du matériel.
- Meilleure vision et connaissance des architectes entre eux et de leurs domaines de prédilections
- Mise en place d'une procédure de gestion de crise spécifique pour les cas identifiés tels que l'incendie du CSH Toulouse durant l'été 2019 et la coupure d'alimentation du CSH Dijon en mars 2024.

Objectif : en cas de gestion de crise, savoir identifier rapidement les acteurs à solliciter de façon à pouvoir les réunir et coordonner leurs actions, pour réduire l'impact de l'incident et rétablir au plus tôt les services.

L'avis de la CGT !

Comme tout incident majeur, on espère qu'il n'aura jamais lieu ! Et pourtant ça arrive. La chasse aux sorcières n'est pas à l'ordre du jour et c'est une bonne nouvelle tout comme la volonté d'en tirer les 'leçons'.

L'investissement et le dévouement sans compter les heures, jours et nuits des agents de Dijon et autres agents pour redresser les services mérite d'être salué et aurait toutefois pu ouvrir à compensation pécuniaire (ce qui n'est pas prévu par la Direction).

L'indisponibilité de certaines applications (exemple ClearQuest...) a ralenti, voir mis à l'arrêt total certaines équipes pour la production et la recette : considérer le CSH de Dijon à l'identique d'un CSH de production et y associer toutes les sécurisations nécessaires est donc une bonne nouvelle. Ceci implique de renforcer ce datacenter : en investissement technique, mais aussi en personnel !

4. Plateforme de valorisation des données - Analyse des traces applicatives

La CNAM se dote d'un outil développé en interne, basé sur l'IA (apprentissage automatique avec des algorithmes capables d'analyser un grand nombre de données).

Le but :

- **Permettre une meilleure surveillance des activités de nos applications** internes par l'analyse des traces applicatives existantes (BNTSA, Medialog, Image).

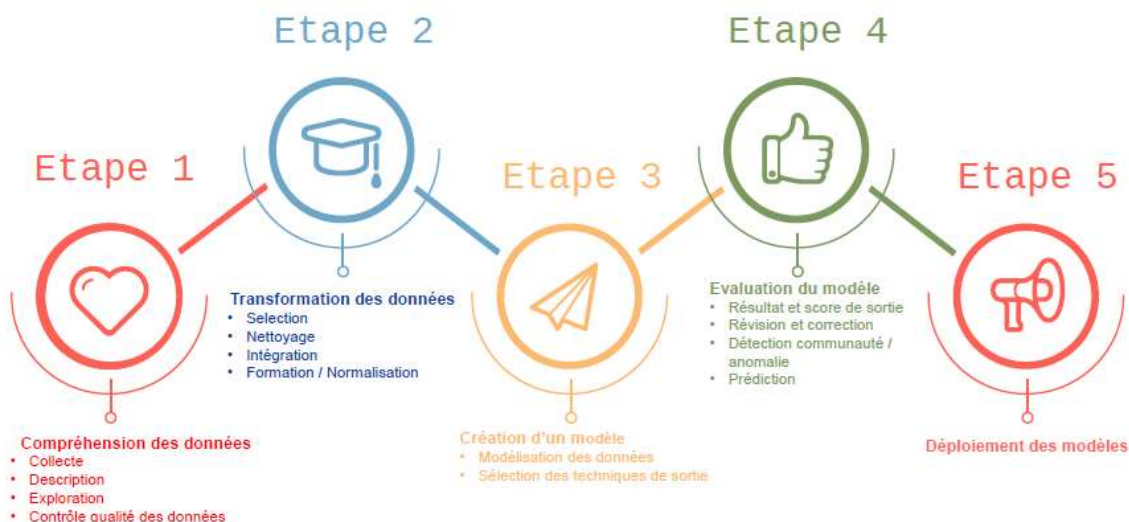
Cet outil va donc analyser de façon automatique les logs (historiques des événements enregistrés par les applications) afin de détecter des comportements inhabituels et être plus réactif en cas d'incident !

A noter :

Compte-rendu du Comité Social et Economique du siège / sites du 30 Juillet 2024

- Les données analysées concernent les systèmes, les applications et les agents !
- Il n'y a pas de création de nouvelles données.
- Faut-il écrire : « Be careful, Big Brother will watch you » ?

L'ANALYSE DES TRACES APPLICATIVES ... 5 ETAPES



5. Mise en place de la vidéosurveillance à l'extérieur du site de Valenciennes

Le site de Valenciennes est assez isolé, dans une zone occupée uniquement par des entreprises.

Après le constat de vol et des tentatives de vol (de vélos), et un audit de sécurité qui relevait un risque d'intrusion, il a été décidé d'installer une dizaine de caméra à l'extérieur des locaux.

La Direction a rappelé que « l'accès aux images enregistrées est sécurisé et n'est possible que par le Responsable Administratif ou par la police selon la législation en vigueur. »

6. Généralisation du Smart office sur les sites en tension

Ce sujet a permis de faire un point sur plusieurs sites !

A Grenoble, la Cnam prépare un déménagement ...

Le projet immobilier de la CPAM avance : création d'un nouveau bâtiment au Sud de la ville qui doit pouvoir héberger, en 2030, l'ensemble des sites grenoblois de la CPAM, les partenaires hébergées (Carsat, ELSM), et ... les agents de la Cnam.

L'impact est évident pour certains agents :

- Eloignement du centre-ville et de la gare



Compte-rendu du Comité Social et Economique du siège / sites du 30 Juillet 2024

- Augmentation des temps de transport (jusqu'à 1h par jour !)
- Augmentation du coût de déplacement pour aller travailler (prêt de 200 Euros par an)

Nous interrogeons la Direction sur les compensations qui seront proposées suite à l'impact négatif pour certains agents,, mais le déménagement est prévu pour 2030 ... et la Direction ne souhaite pas s'engager à ce stade du projet ...

A Nantes, le projet de location avance, et les effectifs pourraient doubler !

Rappel du contexte :

Les 60 collaborateurs Cnam de Nantes sont hébergés sur le site de la CPAM, où de gros travaux de réhabilitation vont être engagés, et pour une durée prévisionnelle de 4 ans.

Dans ce contexte de relocalisation temporaire (avec diminution de surface) dans la CPAM, la projection des effectifs sur le site est la suivante :

	ETP au 28/02/2023	ETP réel au 30/09/2024	ETP projetés au 31/12/2024	ETP projetés au 31/12/2027
Agents DDSI	48	64	76	
Agents hors DDSI	3	3	3	
Total	51	67	79	103
Nb m2 nécessaires	640	832	992	1296

Avec en prévision, un doublement des effectifs sur 4 ans, la Direction annonce une « *tension sur les prochains recrutements sur Nantes en raison de l'absence de capacité d'accueil* »

Solution proposée

La Cnam souhaite louer des locaux d'une surface de 1297m2, pour une durée de 6 ans (le temps des travaux) !

Pour rappel, ce sont les représentants du personnel qui avaient soumis cette brillante idée lors d'une précédente réunion de CSE !

Mais :

- début juin le CGEFI (contrôleur d'état) a rendu un arbitrage défavorable notamment au regard de la surface locative (trop importante à ses yeux ...)

Du coup :

- Une note complémentaire a été transmise début juillet pour une ré-étude de la demande de location de locaux pour l'accueil de nos agents du site de Nantes, pendant la période de travaux de réaménagement de la CPAM.
- **Et LA bonne nouvelle de ce CSE : Arbitrage favorable du CGEFI pour la proposition de location temporaire !**

Compte-rendu du Comité Social et Economique du siège / sites du 30 Juillet 2024

La Direction a annoncé une plénière pour les agents nantais le 02/09 avec d'ici là, espérons-le, d'autres bonnes nouvelles !

Décryptage de ce que veut la Direction

- La Direction bloque toute nouvelle VP localisée à Nantes tant qu'elle ne sera pas sûre d'avoir une solution le temps des travaux de la CPAM.
- A l'issue de travaux, le site sera bien relocalisé à la CPAM, avec une augmentation conséquente de la surface actuelle (en accord avec la cible de 103 agents affichée pour 2027).

L'avis de la CGT

La relocalisation temporaire pendant les travaux va permettre de débloquer plusieurs situations difficiles et permettre de ne pas bloquer les futures ouvertures de postes sur Nantes : nous demandons un déblocage dès que possible de ces VPs !

La location proposée est conforme aux attentes des agents : il faut donc signer au plus vite le bail avec le propriétaire de ces locaux que vos élus ont pu visiter (et valider).

Lyon et Angers deviennent des sites « en tension » !

Avec le plan de recrutement à la DDSI, ces sites vont aussi voir leurs effectifs augmenter rapidement, et ... il ne va pas y avoir de place pour loger tout le monde ...

SITE BASCULANT EN TENSION

Effectifs Lyon :

✓ Actuellement : 147 collaborateurs

SITES	SITUATION ACTUELLE		EVOLUTION DES EFFECTIFS						HORS SMART & SANS TRAVAUX	AVEC SMART POUR TOUS & SANS TRAVAUX (hors DASD)		
	Nb de postes de travail	Nb d'agents actuel	SUIVI DES ARRIVÉES / DÉPARTS DDSI PAR SITE							PROJECTION 2024 Places disponibles (hors promotions)	Capacité d'accueil en format SMART (hors appoint de salles collectives & hors projets)	PROJECTION 2024 Places disponibles (hors appoint de salles collectives & hors projets)
			Nb VP 2024 arrivées (arrivées confirmées DSHP)	Nb VP 2024 en cours (autres postes en cours de recrutement)	Nb mobilités 2024 (inscrit au CODR DSHP)	Nb arrivées 2024 Alternants / Stagiaires (arrivées confirmées DSHP)	Nb départs 2024 Agt / Alt. / Stag. (départs confirmés DSHP)	Projection effectif 2024 (autres VP + mobilités départ)				
Lyon	180	147	0	3		2	4	154	27	257	200	

Effectifs Angers :

✓ Actuellement : 208 collaborateurs

SITES	SITUATION ACTUELLE		EVOLUTION DES EFFECTIFS						HORS SMART & SANS TRAVAUX	AVEC SMART POUR TOUS & SANS TRAVAUX (hors DASD)		
	Nb de postes de travail	Nb d'agents actuel	SUIVI DES ARRIVÉES / DÉPARTS DDSI PAR SITE							PROJECTION 2024 Places disponibles (hors promotions)	Capacité d'accueil en format SMART (hors appoint de salles collectives & hors projets)	PROJECTION 2024 Places disponibles (hors appoint de salles collectives & hors projets)
			Nb VP 2024 arrivées (arrivées confirmées DSHP)	Nb VP 2024 en cours (autres postes en cours de recrutement)	Nb mobilités 2024 (inscrit au CODR DSHP)	Nb arrivées 2024 Alternants / Stagiaires (arrivées confirmées DSHP)	Nb départs 2024 Agt / Alt. / Stag. (départs confirmés DSHP)	Projection effectif 2024 (autres VP + mobilités départ)				
Angers	258	208	14	6		1	0	220	38	300	248	

La solution proposée par la Direction: Mettre en place une nouvelle organisation du travail et basculer en Smart office (c'est-à-dire : ne pas conserver des espaces « par équipe »).

Organisation du travail

- ✓ 98% des agents en projet de service sur Lyon et 97,5% des agents en projet de service sur Angers
- ✓ Nécessité de revoir l'organisation des espaces pour permettre une cohérence des plateaux et de travail en équipe
- ✓ Travail engagé avec la DDSI pour déployer le smart sur l'ensemble du site hors effectifs hors projet de service : projections / scénario d'implantation



Compte-rendu du Comité Social et Economique du siège / sites du 30 Juillet 2024

L'étude est en cours avec les Représentants de Proximité (RP), les managers et les agents, et la Direction souhaite déployer cette solution pour fin septembre 2024 !

Ceci dit, avec une projection de 154 agents à fin 2024 pour Lyon alors que le site peut en accueillir 181, et de 220 agents à Angers fin 2024 alors que le site peut accueillir 259, les élus ne perçoivent pas l'urgence de mettre en place dès octobre le smart office sur ces deux sites.

Les élus ont demandé que des négociations soient engagées pour une mise en œuvre intelligente du smart office pour ces deux sites qui sont loin d'être en tension, en tenant compte des contraintes et desideratas des agents.

Et à Troyes, on cherche toujours une solution pour refroidir ...

- Pour rappel, marché infructueux sur les travaux CVC en 2023
- Etude d'une nouvelle solution : équipement VRV (Variable Réfrigérant Volume)
 - ✓ Chiffrage, faisabilité et rétroplanning en cours
 - ✓ Arbitrage en septembre en fonction du coût et retour sur investissement
- En parallèle, la DGMET a repris un contact avec la CPAM de Troyes pour organiser sur septembre un échange sur l'état d'avancement sur leur projet de réhabilitation du site

