

Ce qu'il faut retenir :

- Une **expérimentation IA** qui prend beaucoup d'ampleur !
- Managers, Pilote de projets, Chargé de mission, Directeur de projets ...
Toujours des travaux en cours pour basculer sur la **nouvelle classification**.
- Un nouveau Tour de France pour la démarche QVCT
- Une présentation de l'**Accord télétravail**, ..., signé par tous les syndicats ?
Non, un village d'irréductibles syndicalistes résiste toujours !
- **L'arrivée de Brook à la Cnam** ! Mais qui est Brook ? Vous avez qu'à lire le compte-rendu complet !
- L'organisation des **espaces fumeurs** sur les sites
- Et une question sur le **rachat de RTT**



CAMELIA: Un outil à fort impact
sur toute l'Assurance Maladie

1. Point sur le suivi de l'expérimentation IA générative

Une démonstration de Camelia et un point sur l'avancement du projet est réalisé en séance.

Cette démonstration permet de mieux comprendre le fonctionnement de Camelia, et les concepts autour de cette implémentation de l'IA Mistral.

La Direction du projet rappelle toute l'importance d'avoir mis en place ce projet sur une plateforme hébergée dans nos datacenters, coupée du reste du monde (la plateforme ne partage pas ses connaissances avec l'extérieur et n'a pas d'accès aux données de santé de la population), et sur un produit français (Mistral) qui garantit notre souveraineté.

Bien évidemment, étant coupée du monde et installée sur une « *petite* » infrastructure (comparée à la puissance des IAs disponibles sur Internet), cette plateforme ne peut

pas rivaliser avec des IA génératives comme Chat-GPT ou Claude sur presque tous les sujets (création d'images, production documentaire, recherche sur l'actualité, ...). Mais elle a été alimentée avec des bases documentaires de l'Assurance Maladie, et permet donc de répondre à des « *cas d'usages* » identifiés par des agents et validés par les directions métiers.

Et si vous vous posez des questions sur l'IA Générative, retrouvez nos explications dans l'article [« La révolution IA ! »](#)

Mais revenons sur les concepts autour de Camelia !

Un « **cas d'usage** » est un besoin, pour réaliser avec Camelia une tâche qui est complexe ou fastidieuse à réaliser. Exemple :

- Rédiger un Rapport d'Enquête anti-fraude à partir de tous les documents produits lors des investigations.

Pour les spécialistes : le cas d'usage est un genre de « prompt » très précis pour faire réaliser une tâche par Camelia.

Une fois le cas d'usage validé, il est pré-programmé dans Camelia. Il suffit alors de fournir les documents nécessaires à son traitement pour que Camelia réalise la tâche demandée. Exemple :

- Lui fournir tous les documents produits lors d'une investigation de lutte anti-Fraude pour déclencher automatiquement la création du rapport d'enquête.

Mais attention : Si l'utilisation d'un cas d'usage facilite le travail d'un agent, elle ne lui enlève pas la responsabilité du contenu des productions de Camelia ! Il faut donc systématiquement tout contrôler car l'IA peut se tromper. Exemple :

- Le cas d'usage sur la réglementation autour de la C2S (Complémentaire Santé Solidaire) a aujourd'hui un taux de réponse exacte de 60% ... Il reste une belle marge de progression avant de pouvoir faire une confiance totale dans les réponses de l'IA ! Et ceci n'est pas lié à Mistral : les personnes qui utilisent des outils comme Chat-GPT ont déjà constaté des erreurs de ce type ! Mais l'amélioration est continue et très rapide.

Une centaine de cas d'usage ont été identifiés et un peu moins de 40 sont aujourd'hui éligibles au déploiement.

Et le corpus documentaire ?

C'est la façon dont Camelia partitionne ses bases de données. Camelia est fourni avec une base de données génériques, qui date de l'installation de la plateforme dans nos datacenters : n'allez pas chercher des infos sur l'actualité dans le monde avec Camelia car cette base n'est pas mise à jour depuis plusieurs années !

Par contre, plusieurs corpus documentaires ont été intégrés et sont mis à jour dans Camelia. Exemple :

- Un corpus documentaire a été créé avec toutes les fiches de la Documentation Métier sur la C2S. Ce corpus permet à Camelia de répondre à des questions des agents de l'Assurance Maladie autour des droits ou des procédures applicables à la C2S.

Compte-rendu de la réunion du Comité Social et Economique du siège / sites du 22 Septembre 2026

Les corpus sont des partitions : l'accès à un corpus nécessite des droits spécifiques, et il n'y a pas d'échange d'information entre corpus.

Ainsi, Camelia peut intégrer des données qui ne seront accessibles qu'aux personnes habilitées.

Pour information :

- environ 5 000 licences d'utilisation de Camelia sont déployées aujourd'hui et une extension est prévue à 20 000 licences

Ce sujet, très chaud, de la mise en place d'outils IA à la Cnam génère de nombreuses questions des élus lors du CSE ([les réponses de la Direction sont en bleu](#)) :

- Sur l'implication des élus du CSE dans la mise en place de ce projet
 - Serons-nous consultés sur l'évolution du projet Camelia et son impact à la Cnam
 - [Une consultation sur les choix des cas d'usage à la Cnam pourra être réalisée. Mais les cas d'usages sont à 80% issus de besoin en organisme « hors besoin spécifique Cnam ».](#)
 - Nous avons appris que 2 autres IA étaient déployées à la Cnam, mais elles n'ont pas été présentées aux élus
 - [Oui, nous présenterons prochainement les autres IA utilisées à la Cnam](#)
- Sur les risques pour le personnel, liés à l'usage de Camelia à la Cnam
 - Comment sont gérés les risques de surcharge (concentration des activités cognitives sur les agents pour laisser l'IA faire les tâches les moins complexes) ?
 - Quelle sont les conséquences sociales de l'IA dans notre entreprise ?
 - Ne risquons nous pas de laisser sur le bord de la route les agents rétifs à l'IA ?
 - [Plusieurs niveaux de formation sont déployés pour acculturer les agents de la Cnam](#)
- Sur des questions techniques
 - Est-il prévu de mutualiser Camelia avec d'autres branches de la Sécurité Sociale ?
 - [La mutualisation aux autres branches n'est pas simple et pas à l'ordre du jour aujourd'hui](#)
 - La base principale de Camelia a été chargée fin 2023. Camelia est donc loin de l'actualité. Est-il prévu une mise à jour de cette base principale ?
 - [Ce sujet n'est pas à l'ordre du jour : le projet travaille principalement sur l'intégration de nouveaux corpus documentaires pour répondre aux cas d'usages identifiés](#)
 - [Pour rappel : aujourd'hui, les cas d'usage de Camelia n'ont pas besoin de cette mise à jour.](#)
- Des questions sur la sécurité
 - Mistral développe un partenariat avec une entreprise chinoise. Est-ce un risque pour la souveraineté ?
 - [La direction suit ce sujet pour garantir que Camelia reste indépendant et réponde aux exigences de sécurité et de souveraineté.](#)

Compte-rendu de la réunion du Comité Social et Economique du siège / sites du 22 Septembre 2026

- Comment éviter les risques éthiques ?
 - Nous cherchons à travailler avec des chercheurs et sociologues pour avancer sur ces sujets et prévoyons la mise en place d'un Comité d'Ethique (étude en cours).
- IA Zoom : Cette IA collecte des données de nos réunions qui peuvent être sensibles. Est-ce un risque en terme de sécurité ?
 - Aujourd'hui, nous considérons que l'IA de Zoom est conforme aux règles de sécurité de la Cnam.
- Des questions sur les cas d'usages :
 - La liste actuelle va-t-elle évoluer ?
 - Oui. Les cas viennent de besoin métier. Un processus de sélection des cas à intégrer est à l'étude
 - La validité des réponses est vérifiée par le métier, et au final par l'agent qui l'utilise pour générer un nouveau cas d'usage.
 - Et les Corpus documentaires sont mis à jour régulièrement (par exemple sur les données réglementaires)
 - Que veut dire « éligibilité au déploiement » ?
 - C'est la capacité à intégrer un nouveau cas d'usage dans Camelia.
 - Certains cas d'usages peuvent ne pas être validés pour plusieurs raisons (Evaluation médiocre de la réponse de Camelia, refus de la direction métier d'intégrer ce cas d'usage, ...)

Nous notons que des sujets de fonds sont encore « à l'étude » alors que les cas d'usages avancent rapidement (sans doute une trentaine de cas d'usage déployés dans le réseau d'ici la fin 2026)...

Et pourtant, il nous semble important d'apporter de la régulation dans l'utilisation de l'IA à la Cnam, et dans le réseau. Car la mise en place de ces technologies à la Cnam va avoir des impacts importants un peu partout :

- Au niveau des métiers et donc des missions des agents
- Au niveau de la GPEC
- Au niveau de la sécurité
- ...

A quand l'ouverture de négociation pour la mise en place d'un dialogue social autour du déploiement des technologies de l'IA à la Cnam ?

2. Point d'information sur la dernière étape de déploiement de la nouvelle classification

En introduction, la présidente de la Commission Emploi/Formation explique que des managers de proximité mettent la pression pour que leurs agents ne fassent pas usage de la procédure d'entretien d'information et contestation, car cela pourrait « nuire à leur carrière » ...

Nous rappelons que c'est une entrave et un non-respect de l'accord conventionnel signé !

Compte-rendu de la réunion du Comité Social et Economique du siège / sites du 22 Septembre 2026

La Direction s'engage à faire une communication vers tous les managers pour rappeler que l'accès aux procédures d'information et contestation dans le cadre du déploiement de la nouvelle classification est bien ouvert à toutes et tous, et est évidemment sans impact sur le déroulement professionnel des agents !

Ensuite une présentation synthétique permet de comprendre que :

- Les travaux sont toujours en cours sur les métiers suivants :
 - Manager
 - Pilote de projets
 - Chargé de mission
- Un nouveau libellé emploi manager opérationnel du SI est envisagé.
- Plusieurs réunions ont été réalisées avec la Commission Emploi / Formation du CSE.
- Les travaux portent notamment sur la clarification des rôles entre le management et l'expertise technique pour ces métiers
- La méthodologie s'appuie sur les travaux réalisés par KPMG avec des ateliers intégrant des représentants des directions et des sites



- La consultation du CSE sur le résultat de ces travaux est prévue en Novembre

IMPORTANT :

La direction confirme que les agents qui changeront de niveau dans le cadre de cette nouvelle classification verront la rétroactivité s'appliquer au 1^{er} janvier 2025 !

3. Point suivi sur la démarche QVCT de la CNAM

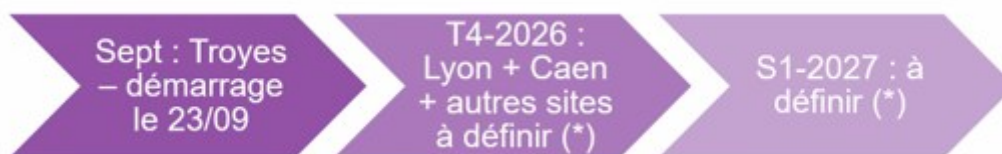
La direction présente les travaux en cours sur le 4^{ème} axe du plan d'actions sur l'amélioration de la Qualité de Vie et des Conditions de travail :

4. Mieux accompagner la gestion des sites

- Répondre aux difficultés spécifiques des sites
- Travailler le sentiment d'appartenance collectif Frontalis/sites

Un **tour de France** est prévu sur 2026-2027 (on n'est pas rendu !) !

Compte-rendu de la réunion du Comité Social et Economique du siège / sites du 22 Septembre 2026



Cette **démarche** consiste à documenter, pour chaque site :

- les difficultés exprimées par les agents (irritants, points faibles, risques prioritaires),
- les spécificités de chaque site et les problèmes communs à l'ensemble des sites
- les pistes d'amélioration

Objectif => avoir une vision 360° des sites pour identifier les leviers d'amélioration et bâtir un plan d'action

Avec une méthodologie pour cette 1^{ère} phase de diagnostic:

1/ Aller à la rencontre des personnes.....échanges avec les collaborateurs du site :

=> 2 approches envisagées afin de disposer de **regards croisés** sur la situation de chaque site :

- 1 **approche personnalisée** => entretien individuel pour faire exprimer les ressentis (ex : les managers, les élus, les responsables administratifs, les personnes isolées...)
- 1 **approche collective** => atelier collectif pour partager et échanger sur les idées, les visions, les leviers d'amélioration (regroupement par statut ou autres)

Proposer à l'issue des visites un questionnaire court pour les personnes qui n'ont pas été entendues en entretien individuel ou en session collective et qui souhaiteraient s'exprimer

=> **Immersion dans les équipes en fonction des besoins et des problématiques soulevées**

2/ Comprendre l'environnement de travail....pour une prise en compte globale des problématiques y compris logistiques => visite de chaque site

1ère phase de diagnostic ? On pensait que cela avait déjà été réalisé par KPMG ...
Mais sans doute pas assez en profondeur pour les sites du terroir

Mais de toute façon, découvrir les sites de la Cnam : Une brillante idée !

Nous en profitons pour rappeler à la Direction que si 50% des effectifs de la Cnam travaille en province, **on ne voit pas souvent le top management de notre entreprise se déplacer sur ces sites ...**

La Direction explique qu'elle est aussi preneuse de venir sur les sites : ceci est déjà prévu dans le plan d'actions QVCT, et il faudrait que les sites pensent à inviter la DRHEP, par exemple, lors des réunions plénières !

Mais c'est bien sûr !

C'est à la plèbe d'inviter la Direction, et pas l'inverse !

4. Présentation de l'accord télétravail du 31 Août 2026

Bon ... **L'accord Télétravail a été signé** ... pas par la CGT, mais elle a été signée par des organisations syndicales, que notre pudeur nous interdit de dénoncer ici.

La présentation en séance est un rappel sur les points de cet « accord » et sur la nouvelle manière (plus claire) de spécifier comment ça marche.

Si on doit résumer, pour nous : c'est la même chose, en moins bien !

Mais il y a quelques précisions intéressantes comme :

- Un manager peut octroyer du télétravail exceptionnel ! (par exemple pour résoudre une situation particulière)
- La réversibilité (quitter le télétravail 2 ou 3 jours par semaine) fonctionne dans les 2 sens, mais elle ne permet pas de récupérer un bureau fixe (sauf si c'est un arrêt complet de télétravail !)
- Il y a un léger élargissement du télétravail exceptionnel ...

Sinon, le plus simple c'est de relire [ICI](#) notre BD sur ce sujet !



5. Accueil d'un chiot apprenti guide d'aveugle à la CNAM EP

Un agent de la Cnam a souhaité être famille d'accueil d'un chiot guide d'aveugle.

Compte-rendu de la réunion du Comité Social et Economique du siège / sites du 22 Septembre 2026

La Cnam ne peut pas trop refuser, et doit organiser les modalités pratiques d'accueil de ce chien en entreprise, sachant que le chien accompagnera en permanence l'agent (en réunion, dans le restaurant d'entreprise, ...).

Nous allons donc accueillir Brook, jeune labrador, sur le site de Frontalis.

La formation de ce chien qui sera plus tard « chien d'aveugle » est un vrai investissement pour l'agent concerné ! Chapeau bas !

6. Organisation des espaces fumeurs : point d'attention sur le site de Lyon

Rappel : il est interdit de fumer dans des locaux fermés, et obligation de veiller à la santé des agents ...

C'est sur ce 2^{ème} point, à partir d'une expérience sur Lyon, que la direction explique que des agents peuvent subir du tabagisme passif aux entrées des bâtiments, ou sur des terrasses.

Plusieurs propositions sont étudiées :

- Déplacer les cendriers (en les éloignant)
- Créer des terrasses/patios « non-fumeurs »
- Interdire de fumer dans tous les espaces Cnam

Ce sujet va être analysé en Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail.

7. Question diverse :

Quand la campagne de rachat des RTT va-t-elle commencer ?

- Réponse : En fin d'année 2026, dans les mêmes conditions que l'année dernière, avec une communication à venir.