

INSTANCE NATIONALE DE CONCERTATION BRANCHE MALADIE DU 26 NOVEMBRE 2021

En présence de Monsieur Thomas FATOME, directeur de la CNAM, Madame Marie Gabrielle DUBREUIL, directrice des ressources humaines des réseaux, Monsieur Pierre Peix, Directeur du réseau administratif et de la contractualisation et Monsieur Mikael Gérard de l'Ucanss.

En préambule de cette INC, la CFDT a lu une déclaration liminaire sur les procédures de signalement d'une situation de radicalisation mise en place dans plusieurs Caisses :

"La Fédération PSTE CFDT a été interpellée par ses militants de CPAM sur la question de la radicalisation. En effet, plusieurs CPAM ont commencé à soumettre une modification de leur Règlement Intérieur ou une information en CSE sur la prévention de la radicalisation.

De prime abord, la CFDT partage le constat qu'il faut lutter contre toutes les formes de radicalité.

Dans une note fournie, il est indiqué que ce sont les Pouvoirs Publics via la Direction de la Sécurité Sociale qui demandent aux organismes gestionnaires d'un service public d'accroître leur vigilance sur la radicalité.

Sur la méthode, nous sommes surpris que les Organisations Syndicales n'aient pas été informées de ce sujet sensible et complexe.

Nous sommes surpris également que la méthode appliquée dans les organismes locaux soit différente d'une CPAM à une autre (certaines modifient leur Règlement Intérieur, d'autres créent des procédures et fiches de signalement...).

Nous sommes surpris enfin sur le principe des fiches de signalement qui à notre sens n'ont pas lieu d'être.

Pour la CFDT, avant de créer de nouveaux dispositifs, il serait utile de rappeler régulièrement les dispositifs existants, en l'occurrence le numéro vert et la plateforme PHAROS.

C'est ce type de sujet qui doit être abordé en INC et qui aurait dû être mis à l'ordre du jour.

La CFDT demande que ce sujet soit mis à l'ordre du jour de la prochaine INC.

Dans l'attente nous demandons que les caisses locales ne mettent pas en place ce dispositif"

En complément de cette déclaration, la **CFDT** a rappelé qu'elle a adressé plusieurs questions à l'attention de la CNAM et souhaiterait avoir des réponses à ces questions de préférence en séance, à défaut à l'issue de la séance.

Par ailleurs, la **CFDT** est revenue sur le projet **PLEIADE**. La **CFDT** demande à la CNAM d'inscrire à l'ordre du jour de la prochaine INC un point d'étape sur ce projet qui, nous le savons, a énormément évolué depuis son déclenchement.

Réponse de la CNAM : l'employeur nous rappelle que les Pouvoirs Publics sont vigilants sur l'identification du risque de radicalisation. Comme n'importe quel service public, il appartient également à l'Assurance Maladie de prévenir ce risque. Des consignes ont été données aux employeurs pour se mettre en situation de savoir comment seront traités ces risques.

Il convient de faire la distinction entre la prévention de la radicalisation et l'obligation de laïcité au sein du service public. L'objectif est de rappeler les obligations en la matière et réfléchir aux nouvelles dispositions à introduire dans les Règlements Intérieurs. L'idée n'est pas d'aller plus loin.



La CFDT réaffirme toutefois l'existence de ces fiches de signalement dans au moins une CPAM. La CFDT s'interroge sur la pertinence et l'opportunité de ces dernières puisque encore une fois, il existe des dispositifs mis en place par les Pouvoirs Publics que les managers et salariés peuvent très bien mettre en œuvre.

Concernant le projet PLEIADE, la CNAM est favorable à ce qu'un point d'étape soit fait à une prochaine INC. Le dispositif monte en charge. Toutefois, la CNAM convient que les volumes entrants sont plus faibles que ce qu'elle avait anticipé.

L'ordre du jour de cette INC s'établissait comme suit :

- Actualités générales ;
- Relation de service : stratégie et plan d'actions ;
- Bilan à froid de l'intégration des salariés dans le cadre de la transformation du régime social des indépendants ;
- Bilan d'étape de la réforme des juridictions sociales.

Compte tenu de la densité de l'actualité générale, seuls les deux premiers points ont pu être abordés. Le point sur les actualités générales a fait l'objet de la très grande majorité des échanges, tandis que le point sur la relation de service n'a été que très brièvement abordé.

ACTUALITÉ DE LA BRANCHE MALADIE



GESTION DE CRISE

En préambule, Monsieur FATOME fait état d'une accélération significative des contaminations depuis 15 jours, à l'origine de la 5ème vague en France. Par ailleurs, il rappelle l'émergence d'un nouveau variant baptisé "Omicron" en Afrique du Sud. Il indique que la campagne de rappel va continuer à mobiliser le réseau.

➔ **Contact Tracing** : La CNAM rappelle que la campagne de vaccination a de nouveau pris de l'ampleur. Il souligne l'investissement des équipes sur le Contact Tracing et, plus largement, la mobilisation de l'ensemble du réseau.

Il rappelle que l'Assurance Maladie a bénéficié de moyens supplémentaires exceptionnels : 1200 CDI et 5800 CDD/intérim.

L'épidémie qui varie dans le temps implique un socle de moyens (ce qui a eu pour conséquence l'embauche de CDI) et un recours à des CDD/intérim. La CNAM n'a pas d'autres solutions que de recourir à des compléments de CDD et intérim.

La préoccupation, actuellement, est de réarmer les PFCT (Plateformes Contact Tracing). Des moyens supplémentaires seront donnés aux PFCT pour atteindre in fine 6000 à 7000 CDD.



La CFDT a été informée qu'une démarche de mutualisation régionale des PFCT a été récemment initiée par les organismes locaux à la demande de la CNAM. La CFDT demande un état des lieux des PFCT au sein du réseau (nombre, lieux, effectifs) et si la recrudescence récente de l'épidémie pourrait remettre en cause cette mutualisation.

Réponse de la CNAM : la CNAM confirme qu'un processus de resserrement très progressif du maillage territorial des PFCT avait été engagé. Compte tenu de la recrudescence de l'épidémie, ce projet a été reporté en février-mars 2022, mais n'a pas été abandonné. L'objectif est de concentrer la charge et limiter la dispersion. Actuellement, 113 PFCT sont en activité pour 75 PFCT en février-mars 2022.

➔ **Etat de la relation de service :** la CNAM reste attentive aux situations locales sur lesquelles les organisations syndicales ont attiré l'attention. S'il y a des situations compliquées, un dialogue est engagé avec les directions concernées.

La relation de service fait face à des volumes significatifs : arrêt de travail, contact mail et téléphone depuis le début de la crise sanitaire. Face à cela, l'Assurance Maladie continue à maintenir ses engagements de service public. Nos performances en matière d'arrêt de travail restent dans le cadre de l'objectif COG (meilleur que le socle). Concernant la téléphonie, le volume est significatif (taux de décroché 75 % en 2021). Pour ce qui est des mails, le taux de réponse en moins de 48h est de l'ordre de 70 %.

Cela implique des transformations qui reposent sur des idées simples : tenir à une vision d'un service public ouvert, présent sur les territoires et facilement accessible avec des accueils physiques ouverts (+ 1000 accueils), sans compter les Espaces France Services. Un service public qui continue à se transformer, avec une offre numérique qui s'enrichit et qui séduit les assurés.



RESSOURCES HUMAINES



La CFDT interpelle la CNAM sur une multiplication des fermetures de classes et d'écoles qui impacte les salariés de l'institution, parents d'enfants. Il ressort des alertes qui nous remontent que chaque organisme traiterait différemment ces situations.

Les difficultés rencontrées par les salariés amenés à garder leurs enfants à domicile sont des alertes que notre fédération avait maintes fois portées auprès du Comex, de l'Ucanss et des caisses nationales, depuis le début de la crise sanitaire.

Ainsi, dans un but toujours d'harmonisation des mesures particulières aujourd'hui imposées par la crise sanitaire aux salariés de notre institution, nous vous demandons:

- > **de permettre le télétravail à 100 % en «format dégradé» (horaires et production) durant la période imposée de la garde de l'enfant,**
- > **de nous confirmer que le bénéfice de la dispense d'activité avec maintien de salaire est accordé aux salariés dont la gestion des enfants à la maison et le télétravail est incompatible.**

Réponse de la CNAM : la CNAM nous indique que le cadre de fonctionnement des écoles va évoluer avec pour objectif de diminuer les fermetures de classes et basculer vers une politique de tests. Les fermetures de classe seront donc limitées.

Dans les cas de figure des agents concernés par les fermetures : le principe est de recourir au télétravail 5j/5 sur la période concernée. Si le télétravail est impossible, il sera proposé un ajustement de l'activité. La dispense d'activité ne sera utilisée qu'en dernier recours. La CNAM ajoute que les journées de travail peuvent être ajustées.

—> **Obligation vaccinale** : la CNAM se félicite, par ailleurs, que la couverture des personnels soumis à l'obligation est extrêmement élevée au sein de l'Assurance Maladie. Le personnel a répondu massivement à cette obligation. Toutefois, la CNAM reste attentive aux conditions de réalisation de cette procédure et à la situation des personnels qui ont choisi de ne pas se faire vacciner. Le nombre de personnels non-vaccinés rapporté à l'ensemble des agents concernés est très faible mais mérite tout de même une attention particulière. Des entretiens individuels seront effectués avec les directeurs locaux pour faire un point sur leur situation.

La CNAM rappelle que l'obligation vaccinale n'est pas ponctuelle, elle est pérenne tant que la crise n'est pas terminée. Elle rappelle également que le télétravail ne peut être une réponse à l'absence de vaccination. La CNAM assume sa responsabilité en tant qu'employeur ainsi que dans l'application des règles de droit.

—> **Télétravail** : le recours au télétravail s'est imposé à nous de manière massive lors des différents confinements. Il a trouvé depuis la rentrée une forme de pérennisation. Beaucoup d'organismes ont signé des accords entre 2 et 3 jours et il a été constaté un recours important au télétravail des agents. La CNAM se dit toujours en conformité avec les recommandations des autorités publiques. La CNAM reste attentive aux recommandations des ministres du Travail et de la Santé.

—> **Prime inflation** : la CNAM confirme que les salariés de l'Assurance Maladie pourront en bénéficier. La Direction de la Sécurité Sociale (DSS) est à la manœuvre pour la mise en application de cette prime. L'état compensera la perte de recette des cotisations.

—> **Centres Nationaux de la Gestion de la Paie** : la préoccupation de la CNAM est d'accompagner les équipes, avec une vigilance pour que tous les salariés soient payés en temps et en heures. Les équipes sont extrêmement sollicités tant en charge qu'en évolution de règles. Il convient donc de conduire plusieurs actions : renforts des équipes et automatisation de la saisine (ProWeb).

Il est également prévu un accompagnement sur la livraison des règles utiles à comprendre et permettre la "digestion" de toutes les évolutions législatives et réglementaires.

—> **Baromètre Social Institutionnel (BSI)** : 77 % des agents ont répondu qu'ils étaient satisfaits dans le cadre de leur activité professionnelle, soit 10 % de plus qu'en 2018. Les salariés intégrés répondent à un même niveau de satisfaction. La CNAM en tire un encouragement pour continuer dans cette direction, tout en restant lucide sur la charge de travail qui reste très élevée.



La CFDT constate que la CNAM nous fait part d'un satisfecit à propos des résultats du BSI qui à notre sens doit être tempéré par la période où les salariés ont été sollicité (crise sanitaire).

Pour la CFDT, la situation est toute autre sur le terrain au regard des nombreuses remontées que nous avons.

Par ailleurs, nos indiscretions nous ont permis de savoir que des directrices et directeurs ont fait part à la CNAM de l'inadéquation entre la baisse constante des effectifs et l'absence de gain de productivité. La CFDT PSTE partage ce constat tout en réaffirmant sa volonté de voir s'inverser la courbe des effectifs au sein de l'AM.

Réponse de la CNAM : les prochaines COG débiteront en 2023. Les négociations vont débiter en 2022.

La CNAM précise que les prochains CPG seront en ETPMA cible et non plus en taux de remplacement. Les organismes auront un effectif cible à atteindre.

RELATION DE SERVICE : STRATÉGIE ET PLAN D'ACTIONS

Une présentation du plan d'actions a été faite par la CNAM au sujet de la relation de service.

L'objectif est l'optimisation de la relation de service. L'idée est de s'appuyer sur tout ce qui a été vu et analysé par la mission déléguée dédiée à la relation clients et à l'évolution des métiers du Front Office.

→ **Les constats fait par la CNAM** : il est constaté beaucoup de demandes simples sur les canaux traditionnels (cela représente 24 % des demandes)

Il a également été constaté un usage limité des services numériques par les travailleurs indépendants. Celles et ceux qui l'utilisent sont satisfaits.

Le but de ce plan d'actions est de quitter le cercle vicieux de la relation client pour se diriger vers le cercle vertueux. Pour ce faire, il conviendra de s'appuyer sur une synergie Front Office – Back Office et améliorer le traitement global des demandes.

En 2021, il a été constaté une augmentation de 23% des contacts entrants par rapport à 2020. Certaines semaines, 600 000 appels sont dénombrés sur les plateformes de service.

Il a également été constaté une baisse des flux en accueil : les assurés se déplacent moins.

La stratégie de la CNAM s'appuie sur 6 axes :

- **Axe 1** - promouvoir et adhérer au compte AMELI sans pour autant le rendre obligatoire. Il conviendra de rester attentif à la population éloignée du numérique et de maintenir d'autres possibilités d'accueil (physique et téléphone).
- **Axe 2** - promouvoir les services en ligne : certains publics n'utilisent pas leur compte AMELI car ils ne connaissent pas les services qui y sont proposés. Le but sera de promouvoir ces services.
- **Axe 3** - miser sur la qualité des réponses email et téléphone : il conviendra de travailler sur la formation, plus particulièrement des salariés du Back Office et de mettre en place une synergie Front Office – Back Office.
- **Axe 4** - mise en place de pôles d'appui EPTICA pour parvenir à un total de 18 pôles fin 2022.
- **Axe 5** - mettre en œuvre la nouvelle stratégie d'accueil physique : des tests sont réalisés avec un accueil sans borne et sans poste d'accès en libre service. Un travail est également effectué sur l'autonomisation des assurés via l'application smartphone.
- **Axe 6** - déploiement des rendez-vous téléphoniques avec une pérennisation de l'offre de service.



La CNAM a clairement entrepris de faire évoluer l'offre d'accueil du réseau et a diffusé, à ce titre, une lettre réseau LR-DDO-31-2021 du 12 février 2021.

Cette dernière prévoit une maîtrise de l'offre d'accueil physique et un développement de l'offre de rendez-vous téléphonique, à l'instar de ce qui vient de nous être présenté.

Ces évolutions sont d'ores et déjà mises en place dans certains organismes au sein desquels les agents d'accueil ont émis des inquiétudes sur le devenir de leur métier. Ils craignent, à terme, que leur activité soit majoritairement constituée d'accueil téléphonique au détriment de l'accueil physique.

Réponse de la CNAM : Monsieur FATOME précise que ce plan d'action permet de proposer aux agents d'accueil une forme de diversification de leur activité.

Cependant, Monsieur FATOME est resté étrangement très évasif sur la possibilité de télétravailler des agents d'accueil pour accomplir leurs nouvelles activités qui seront des activités télétravaillables.

Par ailleurs, la CNAM rappelle et confirme que les accueils resteront ouverts.

La CNAM n'y voit pas une mutation du métier d'agent d'accueil mais plutôt une adaptation du métier aux nouvelles attentes et pratiques des assurés.

Fin de réunion 13h15 : la **CFDT** a fait part de son regret de ne pas avoir pu épuiser l'ordre du jour et regrette que le temps d'échange soit aussi limité.



**Flashez pour
plus d'info
CFDT**



**Fédération CFDT PSTE
PROTECTION SOCIALE
TRAVAIL ET EMPLOI**

**Flashez
pour
adhérer**



Retrouvez-nous sur :



@CFDTsecuritesociale