

Questions et Demandes CFDT PSTE

INC Maladie du 29 Mars 2022

1. Le 14 mars 2022, la Ministre de la Fonction Publique a annoncé le dégel du point d'indice des agents de la Fonction Publique. La CFDT PSTE **revendique une mesure collective et pérenne à la Sécurité Sociale qui doit se traduire par l'augmentation substantielle de la valeur du point.**

La CFDT demande quelle est la position du Directeur Général de la CNAM à ce sujet ?

2. La CFDT a constaté que **le montant des dépenses d'intérim a doublé** en 2021 par rapport à 2020, passant de 21 M€ à 42 M€.
De la même manière, **le montant des dépenses consacrées aux heures supplémentaires à augmenter de 67 %** entre 2020 et 2021, passant de 22 M€ à 33 M€.
La CFDT demande quelles sont les raisons de ce recours massif à l'intérim et aux heures supplémentaires. Quelles sont les activités qui sont concernées ?
Par ailleurs, la CNAM peut-elle nous confirmer l'existence d'un partenariat avec la société Randstad ?

3. La CFDT demande **la communication des documents relatifs aux heures supplémentaires et complémentaires**. En effet, seul le bilan des heures supplémentaires sur le prisme du coût budgétaire est indiqué au sein du tableau de bord. La CFDT demande, par ailleurs, **un bilan en nombre d'heures supplémentaires et complémentaires effectuées chaque année depuis 2017.**

En reprenant la question 2 et 3, la CFDT constate que cette utilisation de plus en plus massive de l'intérim et des heures supplémentaires est le révélateur d'un sous-effectif au sein des organismes de la branche maladie.

4. La CFDT **réitère son inquiétude quant à la situation préoccupante du secteur des Indemnités Journalières (IJ).**
Le montant des remboursements mensuels des IJ en janvier et février 2022 atteint un niveau record avec des dépenses respectives de 220 M€ et 350 M€.
Les Task Force mises en place dans plusieurs CPAM **montrent leurs**

limites. Le nombre de dossiers en instance **ne baisse pas** tout comme les délais de traitement des dossiers.

Par ailleurs, la simplification de la législation récemment autorisée par la CNAM lors de la liquidation des IJ a eu pour conséquence une **augmentation du nombre de réclamations de la part des assurés** mais également **une augmentation du nombre d'indus.**

De plus, nous constatons une reprise de la situation épidémique avec toutes les conséquences que cette situation aura sur le nombre de dossiers en stock dans ce secteur.

La CFDT demande donc à la CNAM la mise en place d'une solution pérenne à une problématique qui dure depuis plusieurs mois et qui impacte tant la santé des salariés que la qualité du service rendu aux usagers. Cette solution ne peut que se traduire par des recrutements en CDI formés pour la liquidation des dossiers simples et complexes.

Quelle est la position de la CNAM au sujet de la situation du secteur des indemnités journalières ?

5. Depuis la réouverture des accueils au tout-venant, la CFDT a été alertée de **la survenance d'incivilités voire de violences** (agents d'accueil aspergés avec un liquide sortant d'une bouteille de ZIP en menaçant de mettre le feu, agents de sécurité bousculés donnant lieu à arrêt de travail, invectives, tentative d'entrer de force dans les accueils lorsqu'ils sont fermés...). Les exemples sont nombreux.

Des CPAM ont fait appel à des entreprises de sécurité afin de positionner des vigiles aux entrées des accueils mais la question de la pérennité de ces actions se pose car cela demande un effort financier considérable des CPAM.

La CFDT demande à la CNAM de s'emparer de cette problématique d'incivilités et donne les moyens aux organismes d'assurer la sécurité des agents d'accueil.

6. La CFDT interpelle à nouveau la CNAM sur **la situation des PFS.**

L'afflux d'appels et de mails est tel que les téléconseillers sont épuisés. De plus, les téléconseillers les plus anciens doivent également, accompagner les nouveaux embauchés en CDD, leur laisser les appels de premier niveau et se concentrer sur les appels plus complexes. En conséquence, la CFDT constate que des agents « craquent », d'autres sont en arrêts de travail, pleurent ou ont la boule au ventre pour aller travailler.

Au sein de certaines CPAM, des préavis de grève ont été déposés.

La CFDT vous alerte sur la situation des PFS qui est **très préoccupante.** Les mesures prises par la CNAM n'ont pas l'effet escompté.

La CFDT demande que dès maintenant la CNAM autorise le recrutement d'agents en CDI, d'autant que les activités des PFS sont vouées à se développer davantage.

Quelle est la position de la CNAM au sujet de la situation des PFS ?

7. Le décret du 9 mai 2020 permet la mise en place du « **forfait mobilités durables** », pour accompagner les salariés et les employeurs du privé (montant maximum de 500 € à la charge de l'employeur mais exonéré d'impôts pour les salariés et de charges sociales pour les employeurs). A cet égard, la CNAM a finalisé un accord récemment.

Cependant, **certains organismes locaux se posent encore la question**

de « la faisabilité et de la soutenabilité du dispositif ».

La CFDT demande que des instructions précises soient adressées aux organismes pour lancer au plus vite des négociations sur ce sujet en précisant clairement **le mode de financement et la possibilité d'effets rétroactifs éventuels.**

En effet, il est indispensable de permettre rapidement l'attribution aux salariés des aides prévues par le gouvernement, d'autant plus au regard du contexte inflationniste et des engagements de la branche Maladie envers le développement durable.

Quelle est la position de la CNAM au sujet du forfait mobilités durables ?

8. En janvier 2022, la responsable de la direction de l'organisation et de la performance de la production de la CNAM s'est présentée à la CPAM 92 pour **étudier le processus PE et le solde des dossiers en instance de règlement** (plus de 50 000 dossiers, ce qui paraît exceptionnel).

La CFDT demande :

- S'il s'agit d'un examen spécifique lié au solde important sur ces prestations de cet organisme ou s'il y a d'autres organismes ciblés pour cette étude ?
- Quels sont les critères de sélection ?
- Avez-vous déjà des résultats sur cette étude à présenter aux organisations syndicales ?

Le 25 mars 2022