

INSTANCE NATIONALE DE CONCERTATION BRANCHE MALADIE DU 7 SEPTEMBRE 2022

En présence de

- Monsieur Thomas FATOME, directeur de la CNAM,
- Monsieur Pierre PEIX, Directeur délégué aux opérations de la CNAM,
- Madame Marie Gabrielle DUBREUIL, directrice des ressources humaines des réseaux,
- Madame Carole Blanc, directrice du réseau administratif et de la contractualisation,
- Monsieur Mikaël GÉRARD, directeur des relations sociales institutionnelles Ucaanss.

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

- Actualités de la Direction Générale ;
- Stratégie RSO de l'Assurance Maladie

En préambule de cette INC, la **CFDT** a tenu à lire une déclaration liminaire sur la situation difficile de nombreux secteurs et processus au sein des CPAM et a demandé à la Direction générale de porter une attention particulièrement forte à la situation des effectifs lors de la négociation dès la prochaine COG.

La CFDT a poursuivi en précisant que la solution pour une amélioration significative des conditions de travail passait par la mise en place de moyens humains adéquats et donc, par l'arrêt immédiat de la suppression des postes.

Nous vous invitons à prendre connaissance de cette déclaration en cliquant [ICI](#) 

Il est à noter que l'ensemble des organisations syndicales présentes à cette INC ont lu une déclaration sur les difficultés rencontrées par les salariés au sein du réseau.

ACTUALITÉS DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

Monsieur FATOME indique que la CNAM reste mobilisée sur les sujets des arrêts de travail, des mails et du téléphone. Même si la situation sanitaire a tendance à s'améliorer, les conséquences de la crise sanitaire se font toujours ressentir dans ces secteurs.



INDEMNITÉS JOURNALIÈRES

La situation est tendue mais la CNAM est mobilisée pour répondre à la situation.

La réglementation IJ est complexe car elle cherche à épouser les diverses situations du marché du travail. La CNAM admet que les outils informatiques n'ont pas à bénéficier des mêmes transformations que la législation. Monsieur FATOME confirme que les volumes de dossiers ne sont pas revenus à la normale.

Monsieur FATOME rappelle, cependant, qu'il y a eu une augmentation de 40 % des effectifs dédiés au traitement des arrêts de travail dans les Caisses ainsi que la construction dans le réseau d'une Task Force (250 ETP qui viennent soutenir les caisses). La CNAM est présente pour aider les caisses les plus en difficulté et continue à travailler avec les autres caisses sur les questions de transmission des informations. Monsieur FATOME tient à rappeler que « simplification » ne signifie pas « restriction des droits ».

Par ailleurs, des travaux sont menés sur les délais : le délai de paiement de la première IJSS non subrogée est impactée aussi par un délai non imputable aux CPAM de l'ordre de 20 à 25 jours, qui dépendrait de l'attente des documents envoyés par les assurés et les employeurs. Ces délais ne sont pas de la seule responsabilité des Caisses selon Monsieur FATOME.



La CFDT rappelle que des métiers comme les Conseillers Informatique Service PS ou Délégués Numérique en santé ont contribué à réduire les délais de traitement sur les IJ notamment sur les télétransmissions. Comment la CNAM calcule-t-elle le délai non imputable aux caisses dans le cadre des IJ ?

Réponse de la CNAM : La source de ce calcul est le GIP-MDS (Net-Entreprises.fr). Le point d'entrée de l'information DSN est l'enregistrement de la situation de paie. Un objectif de 5 jours a été fixé mais n'est pas sanctionnable en cas de non-respect. Il est difficile à mettre en œuvre selon les organisations des entreprises. Monsieur PEIX indique que 1/3 des arrêts sont enregistrés dans le mois, 1/3 sont traités avec un mois de décalage et enfin, 1/3 sont réglés au-delà du deuxième mois.

La CNAM précise que l'indicateur de mesure du délai est important mais ne reflète pas exactement la situation vécue par le salarié.

Des employeurs font de la subrogation et d'autres font une forme de maintien de salaire et régularisent ensuite lorsque les IJ sont liquidées. La problématique est l'absence de système d'automatisation d'échange. Un travail est entrepris avec les URSSAF et les CARSAT pour obtenir des informations pour liquider plus rapidement les IJ. L'indicateur qui mesure le délai d'indemnisation des IJ non subrogées ne rend pas compte des situations qui sont très hétérogènes.



La CFDT souhaite revoir ce chiffre donné par le GIP-MDS pour les prochaines INC. Il est impensable que la dématérialisation des arrêts de travail et des attestations de salaires, qui sont censées être « plus rapides et plus simples » soient en réalité plus lourdes pour les usagers.



La CFDT rappelle également à la CNAM que les difficultés rencontrées au sein du secteur des IJ résident notamment dans la gestion des dossiers complexes. La CNAM fait état de 40 % d'effectifs supplémentaires sur les équipes PE qui n'est plus d'actualité. Il s'agissait par ailleurs de salariés en CDD ce qui ne permet pas la résolution de la problématique de gestion des dossiers complexes. Les équipes ne cessent de changer. Les salariés passent un temps trop important à former les CDD alors qu'il faut des effectifs pérennes pour répondre aux problématiques de ce secteur. La CFDT demande à la CNAM d'agir sur le processus PE et demande des effectifs supplémentaires pérennes.

Réponse de la CNAM : Monsieur PEIX reconnaît que ce chiffre n'est désormais plus d'actualité puisqu'il tenait compte du PCA. Actuellement, la CNAM organise tous les 15 jours un webinaire avec les Directeurs des caisses pour faire le point sur la situation des services PE.



MAILS



Au cours du mois de juillet 2022, la CNAM a de nouveau initié, une démarche «d'archivage» des mails EPTICA de niveau 2 sur l'ensemble du réseau. Lors de l'INC Maladie du 4 décembre 2020, Monsieur FATOME avait pourtant assuré «que l'opération d'archivage des courriels ne sera pas renouvelée». Force est de constater qu'il ne s'agissait que d'un vœux pieux. Ce nouvel archivage de mails est une preuve supplémentaire, s'il en fallait une, de l'impossibilité pour les agents d'absorber la charge de travail importante qui pèse sur eux, conséquence directe du manque d'effectifs tant en back office qu'en front office.

La CFDT réitère par ailleurs son inquiétude quant à la détérioration de la qualité du service rendu aux assurés qui est matérialisée par les mauvais résultats de ce secteur, en témoigne le baromètre de satisfaction des assurés présenté au Conseil de la CNAM d'avril 2022.

La CFDT demande que des moyens humains supplémentaires soient accordés aux organismes afin de répondre aux assurés et demande que cette démarche d'archivage ne soit plus renouvelée à l'avenir. Quelle est la position de la CNAM?

Réponse de la CNAM : Elle reconnaît que le processus d'archivage des mails n'est pas un processus qui est fait avec plaisir. Archiver des messages n'est pas une façon de gérer les mails. Monsieur FATOME indique avoir pris la décision de renforcer la capacité de traitement des mails de manière pérenne. 14 plateformes supplémentaires de gestion des mails ont été mises en place dans le réseau. Il s'agit d'une "démutualisation" de cette activité. Les volumes dans les plateformes mutualisées étaient intenable.

La mission première de l'Assurance Maladie est de répondre aux mails en temps et en heure. Le principe de réalité s'impose : il est préférable de répondre à des mails qui ont 4, 5 ou 6 jours plutôt que de courir après le stock.

Aujourd'hui, l'Assurance Maladie répond aux mails en 48 h pour 75 % d'entre eux. La situation est meilleure qu'il y a trois mois. La CNAM ne souhaite pas que se reproduise des situations de répétitions des assurés et espère être désormais en situation de traiter les mails de manière satisfaisante.



RELATION AVEC LES ASSURÉS



Dans son rapport publié le 5 juillet 2022, la Défenseure des droits fait état de 115 000 réclamations adressées en 2021, ce qui constitue un record, dont une sur cinq concerne la protection et la sécurité sociale. Le rapport note que « les COG qui se succèdent imposent aux organismes de protection sociale des objectifs de productivité qui pèsent sur la disponibilité des agents pour les assurés ». Le rapport pointe également du doigt la menace des fractures numériques qui touchent davantage de publics que nous pouvons le penser : personnes âgées, mais également les jeunes, les personnes handicapées, les majeurs protégés et les personnes détenues.

Lors de l'INC Maladie du 26 novembre 2021, la CNAM nous avait présenté son plan d'action concernant la relation de service qui était principalement axé sur le développement toujours plus fort de l'offre numérique.

Le rapport de la défenseure des droits a-t-il amené la CNAM à revoir sa copie quant à ce plan d'action ?

Réponse de la CNAM : La situation des PFS reste compliquée. La CNAM n'a pas souhaité rentrer dans une logique d'exclusivité des canaux de contact. Par exemple, l'attestation de droit est en principe imprimable sur AMELI mais il y a possibilité de l'obtenir au téléphone ou en accueil physique. La CNAM incite au numérique mais ne l'impose pas. Il y aura une discussion sur le sujet dans la prochaine COG.

Dans les accueils physiques les flux ont diminué globalement mais la situation peut être différente selon les caisses. L'objectif n'est pas de diminuer les points de contacts avec les assurés.



TRACING



En juillet dernier, la CNAM a entrepris une réorganisation des Plateformes Contact Tracing (PFCT) en demandant qu'au 15 juillet au soir, seulement 10 plateaux soient en charge des appels entrants métropolitains.

Cette restructuration est la conséquence directe du changement de la politique de gestion de la crise sanitaire par les Pouvoirs Publics qui a été présentée au réseau par la CNAM le 30 juin et qui consiste en une intensification de la dématérialisation du dispositif.

La CFDT s'inquiète du devenir des centaines de CDD dont les contrats sont ou vont arriver à leur terme. La CNAM incite-t-elle les directions locales à l'accompagnement de ces agents, le cas échéant, vers les processus de recrutement au sein des organismes ? Si ce n'est pas le cas pour la CFDT il est indispensable que ce soit fait !

Par ailleurs, la CFDT demande si un process uniformisé a été mis en place par la CNAM pour l'affectation des agents en CDI au sein des PFCT sur leurs nouvelles missions, à l'image de ce qui avait été mis en place lors de l'intégration des agents des régimes partenaires, ou si ce process est à la main des directions locales.

Réponse de la CNAM : la CNAM remercie l'engagement des équipes. Monsieur FATOME reconnaît qu'il s'agit avant tout de la mobilisation des agents et que les équipes ont été très impliquées. Beaucoup d'assurés ont vu à quel point l'Assurance Maladie était capable d'accompagner dans des moments très compliqués. Cette activité a été assumée de manière remarquable par les équipes.

En juillet, la CNAM a souhaité tirer les enseignements de la dématérialisation du contact tracing. Une réduction de la voilure des PFCT a été entreprise. Les effectifs sont toutefois conservés. La CNAM n'a pas souhaité ajouter les volumes d'appels des PFCT aux PFS. Les CDD dont les contrats sont venus à échéance se sont inscrits dans le vivier des caisses. Les caisses ont pu s'appuyer sur ces viviers pour recruter.

La CNAM a par ailleurs laissé les directeurs responsables de leur politique de GPEC concernant les CDI qui étaient dans les PFCT. La CNAM n'a pas interféré sur ces politiques. Les CDI ont été positionnés selon les besoins de chaque caisse.



CLIMAT SOCIAL

La CNAM suite de très près le climat social, les difficultés, les malaises au sein du réseau. La CNAM reste très vigilante à ce sujet. Le marché du travail évolue très rapidement. Ce sont des enjeux majeurs. La CNAM est attentive à l'attractivité des métiers de l'Assurance Maladie. La CNAM indique ne pas prendre ce sujet à la légère.



La CFDT fait remarquer à la CNAM que les démissions et ruptures conventionnelles sont en hausse. En principe s'il y a de bons salaires et de bonnes conditions de travail, les salariés restent. La CFDT constate la perte de sens au travail dans nos organismes ainsi que l'absence d'attractivité des emplois.

Réponse de la CNAM : La CNAM affirme qu'il n'y a pas de banalisation du turn-over de sa part. L'intérêt est de savoir mesurer ce phénomène et de faire un point lors d'une prochaine INC.

La CNAM reconnaît que le turn-over se développe mais il n'est pas inhérent à notre branche professionnelle. Les attentes des salariés et les projets de vie ont évolué du fait de la crise. La CNAM cherche à mieux comprendre ces phénomènes qui touchent plutôt les premières parties de carrière. La CNAM estime que le turn-over est plus important dans les 10 premières années.

Il y a une force immense à l'Assurance Maladie : c'est le sens de nos métiers. La CNAM rappelle que $\frac{3}{4}$ des salariés ont répondu dans le BSI 2021 que leur métier avait du sens.

Les COG vont rentrer dans leurs phases de négociation. La méthode sera classique : la CNAM va présenter des propositions d'orientations, puis les discussions s'engageront avec l'Etat sur ce sujet.

Les enjeux de politique immobilière seront posés en prenant en compte l'inscription dans la durée du télétravail . La CNAM réaffirme que le télétravail n'a pas été construit pour faire des économies de mètres carrés. L'Assurance Maladie devra adapter son organisation de travail ainsi que l'organisation des locaux et des bureaux.

La trajectoire COG initiale sera présentée en INC. Pour rappel, dans la COG actuelle, 900 CDI supplémentaires ont été attribués et se rajoutent à l'économie générale de la COG. La trajectoire de la prochaine devra prendre en compte ces 900 ETP supplémentaires.



La CFDT demande si la doctrine concernant les taux de remplacement va évoluer pour les départs motivés par des démissions ou des ruptures conventionnelles. Aujourd'hui, ces départs impactent les taux de remplacement.

Réponse de la CNAM : Les règles de remplacement vont évoluer et devront être plus claires et indépendantes.

Jusqu'à la COG précédente, nos objectifs ETP étaient exprimés en pourcentage de départs à la retraite. Dans l'actuelle COG, les objectifs sont exprimés en ETPMA. Les CPG n'ont pas traduit cette évolution des COG mais sont restés en pourcentage de départs.

Dans la prochaine COG, cette évolution sera traduite dans les CPG.

Le taux de remplacement fixé dans les CPG reflète la contrainte collective de la COG.

STRATEGIE RSO DE L'ASSURANCE MALADIE

La Responsabilité Sociétale des Organisations a pour mission de :

- renforcer la gouvernance responsable,
- porter notre responsabilité sociale interne,
- réduire notre impact environnemental.

Les enjeux de la RSO seront intégrés dans la stratégie et le processus achat afin de développer notre implication.

La stratégie RSO de l'Assurance Maladie repose sur 21 indicateurs RSO institutionnels.

La CNAM proposera un comité RSO mais ne le rendra pas obligatoire.



La CNAM a-t-elle prévue un accompagnement sous forme de guide pour accompagner les managers sur le nouveau mode de management qu'est le management hybride ?

Réponse de la CNAM : La CNAM a partagé avec le réseau les enjeux de ses bonnes pratiques. Il existe un espace de responsabilité des Directeurs de caisses pour accompagner ces agents. Il convient de voir avec l'UCANSS pour simplifier à nouveau la formation des managers.



Le Code du travail prévoit que l'employeur doit assurer le maintien, voire le développement de l'employabilité de ses salariés. Quelles orientations sont données par la CNAM pour mettre cela en place ? Pourquoi la Détection du Potentiel Managérial (DPM) a-t-elle seulement une validité de 3 ans ? Le télétravail pour les métiers « nomades » sera-t-il étendu ?

Réponse de la CNAM : Monsieur FATOME accorde à la **CFDT** qu'il y a un gros travail de fond à effectuer sur le sujet. Il conviendra de travailler ce point précis dans les prochaines COG.

Sur la question de la formation numérique, les agents CPAM ont été formés à hauteur de 73.48 %. La CNAM en partenariat avec l'UCANSS reverra la durée de validité des DPM prochainement. En ce qui concerne le télétravail pour les métiers « nomades », la latitude est laissée aux caisses. La CNAM ne s'oppose pas à une éventuelle extension des jours en télétravail.



La CFDT demande quel est le budget alloué à la rénovation des locaux et si l'impact carbone des agents en télétravail sera pris en compte dans le calcul de ce dernier au niveau des organismes.

Réponse de la CNAM : Ce sujet est un vrai sujet sur lequel un certain nombre d'Organisations Syndicales a demandé de faire un point.

Un webinaire de rentrée a été fait avec les Directeurs de caisses. C'est un vrai défi.

La RSO va prendre une place plus importante dans les politiques publiques. C'est un des axes stratégiques majeurs de la prochaine COG.

Un objectif de diminution de l'empreinte carbone sera fixé dans la prochaine COG. Ce dernier sera significatif.

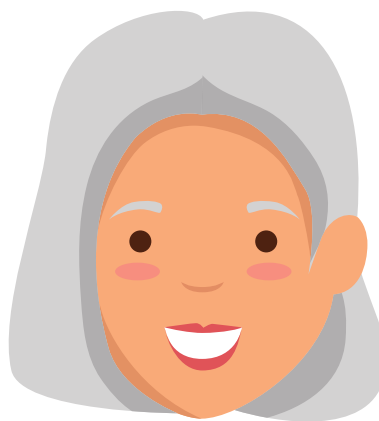
Sur la rénovation des locaux : des retards ont été constatés suite à la crise sanitaire. Un réexamen des projets a été entrepris. Il y a des retards sur de très grosses opérations immobilières.

En fin de séance, la CNAM s'est engagée à répondre par écrit aux questions **CFDT** qui n'ont pu être abordées en séance.

Flashez pour plus d'info CFDT



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



Flashez pour adhérer



Retrouvez-nous sur :



@CFDTsecuritesociale