



Fédération CFDT Protection Sociale Travail
Emploi 47-49 avenue Simon Bolivar 75019 Paris
Tél : 01 56 41 51 50 – Mél : federation@pste.cfdt.fr
Site internet : [HTTPS://PSTE.CFDT.FR](https://PSTE.CFDT.FR)

Déclaration CFDT Instance Nationale de Concertation (INC) Maladie du 7 septembre 2022

Depuis plus de deux ans maintenant, les salariés de l'Assurance Maladie font face à une crise sanitaire sans précédent. Ces derniers ont été sollicités par les Pouvoirs Publics dès le mois de mai 2020 pour participer activement à la gestion de cette crise sanitaire notamment dans le cadre du dispositif « Contact Tracing ». La **CFDT** souhaite saluer l'engagement de l'ensemble des salariés.

Les Pouvoirs Publics ont octroyé des moyens supplémentaires pour la mise en place et le fonctionnement de ce dispositif par la signature d'un avenant COG 2018-2022.

Cependant, la **CFDT** s'était émue et inquiétée de l'absence de moyens financiers et humains octroyés dans le cadre des missions traditionnelles de l'Assurance Maladie qui étaient, pour certaines, déjà en souffrance à l'aube de la crise sanitaire et qui allaient de facto être impactées par les conséquences de cette crise.

Force est de constater que la **CFDT** avait vu juste.

La crise sanitaire a effectivement joué le rôle d'accélérateur dans la détérioration des conditions de travail des salariés et de la qualité du service rendu aux assurés dans de nombreux secteurs et processus : le processus IJ, la C2S, les RH, ...

Les dossiers en attente de traitement n'ont jamais été aussi nombreux. Les délais de traitement n'ont cessé de s'allonger au fil des mois, notamment dans le processus IJ au sein duquel les délais moyens de traitement des dossiers pouvaient atteindre 50 jours certaines semaines.

Ces retards de traitement ont, dès lors, provoqué une réaction en chaîne sur d'autres secteurs, notamment le Front Office. Les assurés, dans l'attente du traitement de leur dossier, ont sollicité en masse les agents d'accueil ainsi que les téléconseillers, ou ont encore fait un usage massif du mail. Les agents ne peuvent légitimement pas faire face à l'augmentation du nombre de sollicitations et le constat est sans appel : les files d'attente devant les accueils s'allongent, les temps d'attente au téléphone augmentent, tout comme les délais de réponse aux sollicitations par mails ; tant et si bien que des démarches « d'archivage de mails » ont été commandées par la CNAM.

Dans son rapport publié le 5 juillet 2022, la Défenseure des droits a par ailleurs indiqué 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 ».

Des solutions ont été proposées par la CNAM et les Pouvoirs Publics : la création de Task Force, l'entraide entre Caisses, la simplification de la liquidation des IJ, l'embauche de CDD ou d'intérimaires, les heures supplémentaires, ...

La **CFDT** constate 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 a augmenté de 67 % entre 2020 et 2021, passant de 22 M€ à 33 M€.

Au-delà du fait que la **CFDT** est défavorable à l'utilisation toujours plus massive de l'intérim et des heures supplémentaires, force est de constater que leur recours ne permet plus de compenser le manque d'effectif.

En effet, nous ne pouvons que constater qu'aucune des solutions précitées n'a permis d'endiguer l'augmentation du nombre de dossiers, le retard dans le traitement de ces dossiers et par conséquent, la détérioration de la qualité du service rendu aux assurés.

Les salariés ont toujours eu à cœur de rendre un service de qualité. La **CFDT** considère que cela doit passer par une amélioration significative des conditions de travail et donc, par la mise en place des moyens humains adéquats. L'équilibre charge de travail et effectif doit être pris en compte.

La solution pour la CFDT : c'est l'arrêt immédiat de la suppression des postes.

C'est pourquoi, la CFDT vous demande de porter une attention particulièrement forte à la situation des effectifs, lors de la négociation de la prochaine COG.

Enfin, concernant la partie rémunération, les salariés attendent une juste reconnaissance de leur travail et de leur engagement.

Une augmentation de la valeur du point à la hauteur de leur investissement est attendue par tous les salariés dans un contexte inflationniste qui entraîne une incontestable perte de leur pouvoir d'achat.

La **CFDT** vous demande, Monsieur le Directeur, de soutenir ces demandes légitime au sein de l'UCANSS et auprès des Pouvoirs Publics.

Le 5 septembre 2022