

## Questions et Demandes CFDT PSTE

### INC Maladie du 7 septembre 2022

1. 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 Fatôme 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 vœu 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 ?**

2. 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 ?**

La CFDT souhaite interpeller la CNAM sur le déploiement des assistants digitaux (robot d'automatisation des tâches). En 2021, plus de 300 scénarii auraient été déployés. Ces outils décomposent certaines activités (les plus simples) afin de les automatiser. Nous assistons à la taylorisation du tertiaire à l'heure où les salariés s'interrogent sur le sens de leur travail, demain ils effectueront des activités en silo ne permettant plus de comprendre l'ensemble du processus. Enfin, ces « robots » ont certaines limites et ne réalisent que des tâches simples. Ne restera aux agents qu'une partie d'un ensemble sans cohérence ou des activités complexes.

**La CFDT s'interroge sur la charge mentale que devront porter les agents et demande que ces agents fassent l'objet d'un accompagnement spécifique.**

**Quelle est la position de la CNAM à ce sujet ?**

3. La direction de la CPAM 35 indique son souhait de mettre fin à ses contrats avec des agences de sécurité sur certains accueils, notamment pour des raisons budgétaires. Dans le même sens, la CPAM 29 refuse de mettre en place des agents de sécurité à Brest (malgré maintes alertes des agents et de leur CSE sur les incivilités et violences qui ont eu lieu). Pourtant lors de la dernière INC, Monsieur Fatôme avait assuré que la CNAM dédierait des enveloppes aux CPAM pour ce point. Il semblerait que l'information ne soit pas redescendue jusqu'à nos directions ou que l'orientation ait changé.

**Pour la CFDT, la question budgétaire ne doit pas prévaloir sur la sécurité des agents en place.**

**La CFDT demande à la CNAM de clarifier sa position sur le sujet.**

4. 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.**

5. Le déploiement de l'Outil National de Gestion du Contentieux (ONGC) à l'ensemble du réseau va avoir lieu au cours du second semestre 2022. Lors de sa phase de test par les Caisses pilotes, il s'est avéré que l'outil était inadapté et qu'il nécessitait de multiples modifications pour le rendre opérationnel, ce qui explique le report de son déploiement de plusieurs années.  
Cet outil suscite beaucoup d'inquiétude au sein du réseau.

**La CFDT demande si un financement pour des éventuelles embauches est prévu par la CNAM pour les Caisses qui en exprimeraient le besoin.**

**La CNAM peut-elle nous certifier que le réseau informatique est assez solide pour supporter ce nouvel outil ?**

**Le déploiement d'un outil national encourage-t-il la CNAM à développer l'entraide entre caisses dans ce domaine d'activité ?**

**L'utilisation d'un outil national aura-t-il, à terme, pour conséquence une mutualisation de l'activité contentieuse ?**

6. La CFDT souhaite interpellier la CNAM sur les difficultés qu'éprouvent les agents des services médicaux de l'Assurance Maladie à bénéficier d'une mobilité inter-échelon, inter-régionale ou encore vers les services des Caisses Primaires.  
En effet, la CFDT a pu constater que les agents qui en expriment la volonté se voyaient quasi systématiquement opposer un refus.  
Lorsqu'il s'agit d'une demande de mutation au sein même du réseau DRSM (inter échelon ou inter régionale), la difficulté est dû au manque de moyens en effectif.  
Lorsqu'il s'agit d'une candidature vers une Caisse primaire, la difficulté est la conséquence du cloisonnement existant entre les services médicaux et les services des caisses primaires.

Ces difficultés pénalisent fortement les agents en demande de mobilité.

**La CFDT s'étonne de cet état de fait et demande à la CNAM qu'une procédure favorisant la mobilité soit réellement mise en pratique au sein du réseau.**

**Que compte faire la CNAM à ce sujet ?**

7. La Première Ministre Elisabeth Borne a appelé les entreprises à établir, dès septembre, un plan de sobriété énergétique avec pour objectif une réduction de leur consommation de 10 % sur deux ans, et ce, afin d'éviter le « rationnement ».

**La CFDT demande si la CNAM s'engagera dans cette démarche et si des objectifs seront fixés aux organismes locaux.**

Le 5 septembre 2022