

INSTANCE NATIONALE DE CONCERTATION BRANCHE MALADIE DU 1ER DÉCEMBRE 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 Isabelle BERTIN, directrice de l'UCANSS.

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

- Bilan de la COG 2017-2022 et orientations de la prochaine COG
- Projet de transfert des centres de santé aux Ugecam
- Etat des lieux du turn-over

En préambule de cette INC, la **CFDT** a tenu à lire deux déclarations liminaires.

La **première déclaration** concernait l'enquête menée de mai à juillet 2022, auprès des équipes militantes sur la situation et les conditions de travail des salariés au sein des Caisses Primaires d'Assurance Maladie.

La **CFDT** a ainsi présenté la synthèse et l'analyse des résultats qui, sans nul doute interpellent le directeur de la CNAM.

La **CFDT** a demandé que la négociation de la nouvelle COG soit porteuse du rééquilibrage indispensable des charges et des ressources et que des mesures fortes en termes de recrutement et d'attractivité soient prises !

La **seconde déclaration** visait à faire part à la Direction Générale de la CNAM du mécontentement de la **CFDT** quant au fait que les équipes militantes et les salariés des centres de santé ont été informés du transfert de ces établissements vers les UGECAM sur la base des seules orientations COG et sans que les fédérations n'aient été préalablement informées de cette démarche.

Pour la **CFDT**, **les orientations COG ne valent pas COG.**

La **CFDT** a regretté l'empressement de la CNAM. Une inquiétude légitime s'est fait connaître de la part des salariés des centres de santé notamment, eu égard au flou qui entoure ce transfert.

La **CFDT** a demandé à ce que la CNAM respecte les instances et notamment le Conseil de la CNAM qui sera amené à se positionner prochainement sur la COG 2023/2027.

ACTUALITÉS DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

Avant d'entamer l'ordre du jour, Monsieur FATOME a tenu à faire un point sur la situation du réseau et a répondre aux déclarations liminaires de la **CFDT**.



SUR L'ENQUETE DE LA CFDT

La CNAM a fait face à une situation extraordinaire sur le front de la production avec des flux de prestations extrêmement importants.

Au fil des vagues COVID, la CNAM a soutenu les caisses en créant notamment une Task-Force, et de manière plus générale, en les accompagnant avec l'affectation de moyens temporaires.

La CNAM partage le constat de la **CFDT** quant aux chiffres avancés dans sa déclaration liminaire. Cependant, elle précise que les chiffres ont évolué depuis cette enquête. Cette fin d'année marque une amélioration importante avec un retour des délais de liquidations qui sont compatibles avec les objectifs COG. Les stocks sont revenus à la situation d'avant crise. C'est grâce à la mobilisation des équipes. La CNAM considère être dans une situation qui tend à se normaliser. Cependant, la CNAM partage le constat de la **CFDT** sur le fait que les CDD et l'intérim sont des modes de recrutement limités.

De la même manière, la CNAM considère que la situation des délais s'améliore en matière de C2S et de mail.

En effet, la CNAM considère que la gestion des mails est satisfaisante. La CNAM a déployé des moyens. Aujourd'hui, le réseau répond correctement aux mails. La CNAM consent toutefois qu'il peut y avoir une amélioration sur la qualité des réponses.

En revanche, la CNAM constate que la situation reste compliquée dans les PFS (Plateforme de services) et n'est pas satisfaisante.



La CFDT est étonnée que la CNAM se satisfasse de l'amélioration des délais de liquidation de cette fin d'année 2022 alors que le délai moyen de traitement des IJ non subrogées n'a jamais été aussi mauvais : 30,7 jours en 2020, 31,2 jours en 2021 et 33,5 jours en 2022, alors que le socle a été fixé à 35 jours.

L'objectif de 27 jours n'est atteint que par 8 caisses. 72 se situent entre l'objectif et le socle et 22 dépassent le socle. Pour la CFDT, la situation est catastrophique et elle est la conséquence du manque d'effectif pérenne dans ce secteur.

Par ailleurs, la CNAM considère que la situation des mails est aujourd'hui satisfaisante. La CFDT considère que la dernière vague de suppression de mails, entreprise par la CNAM doit y être pour beaucoup. Cependant, la CFDT considère que ces suppressions de mails ne sont et ne peuvent être une réponse satisfaisante.



SALAIRES

Sur la revalorisation des salaires, Monsieur FATOME considère, qu'en conjuguant les mesures unilatérales et la hausse de la valeur du point de 3,5 %, nous aboutissons à un équilibre et à un niveau de valorisation significatif de l'Assurance Maladie.

L'inflation est un sujet important sur lequel la CNAM reste attentive.



Alors que l'inflation atteint 6,2 % sur une année glissante en novembre 2022, Monsieur FATOME considère que la conjugaison des mesures unilatérales et de la hausse de la valeur du point de 3,5 % aboutit à un "certain équilibre"...

Pour la CFDT, c'est loin d'être le cas : les mesures unilatérales et la hausse de la valeur du point à 3,5 % n'ont pas permis aux salariés de l'Assurance Maladie, et plus largement de la Sécurité sociale, de conserver leur pouvoir d'achat. C'est un fait, les salariés ont perdu en pouvoir d'achat. Rappelons que la CFDT revendique une augmentation de la valeur du point, a minima, à hauteur de l'inflation avec un minimum garanti.



SUR LE TRANSFERT DES CENTRES DE SANTÉ

La CNAM a proposé ce sujet à cette INC pour assurer la pleine information des fédérations.

Monsieur FATOME concède que des améliorations peuvent être faites sur le phasage et considère qu'il y a une marge de progression.

La CNAM a toutefois voulu faire les choses dans l'ordre. Lorsque les orientations COG ont été votées, la CNAM n'a pas voulu laisser la gouvernance des organismes "dans le noir", comme si cela n'existait pas. Cela a donc pu conduire à l'information des salariés concernés.

L'articulation a été délicate mais la CNAM considère que la phasage a été globalement opérant.

La CNAM précise qu'il n'est pas question de se séparer des centres de santé mais de les rapprocher des organismes qui gèrent les offres de soins. La CNAM sera attentive à ce que ce projet soit mené dans des calendriers cohérents.

La CFDT reviendra sur ce sujet lorsque le point de l'ordre du jour sera abordé.



SUR LE DISPOSITIF DE RACHAT DES RTT

La **CFDT** et l'ensemble des organisations syndicales ont voulu revenir sur ce dispositif qui n'est pas mis en œuvre de manière uniforme dans l'ensemble du réseau.



L'article 5 de la loi de finances rectificative pour 2022 prévoit la possibilité pour les salariés de renoncer à tout ou partie de leurs jours de RTT acquis du 1er janvier 2022 au 31 décembre 2025, sur leur demande et en accord avec leur employeur. Cette mesure participe à une amélioration du pouvoir d'achat des salariés dans le contexte inflationniste actuel notamment grâce à la majoration de 25 % qui est appliquée. Cependant, il apparaît que certains organismes refusent d'appliquer cette mesure pour 2022 alors que les salariés sont en demande, créant ainsi une iniquité de traitement.

La CFDT demande à la CNAM le nombre d'organismes qui appliquent cette mesure et ceux qui ne l'appliquent pas.

Par ailleurs, la CFDT demande à la CNAM de faire en sorte que cette mesure soit appliquée le plus largement dans les organismes.

Réponse de la CNAM : la CNAM soutient la décision interbranche du rachat de 15 jours de RTT. Elle pourrait venir en soutien budgétaire si nécessaire.

Cependant, il relève de la responsabilité de chaque CPAM de mettre en œuvre ou non ce dispositif.

Pour ce qui est des DRSM, la CNAM veillera à ce que le rachat de RTT soit possible dans les établissements.

BILAN DE LA COG 2017-2022 ET ORIENTATIONS DE LA PROCHAINE COG

La CNAM nous fait une présentation du bilan de la COG 2017-2022 qui a été perturbée par la crise sanitaire qui a couvert les 3/5ème de la période la COG.

Un bilan qui est emprunt d'une certaine satisfaction de la part de la CNAM.

INTÉGRATION DES RÉGIMES

La CNAM considère que l'intégration de l'ensemble des régimes s'est passée dans de très bonnes conditions et indique que ARPEGE TI rend désormais pleinement service.



La CFDT fait remarquer que l'accompagnement RH socle dit d'acculturation s'est bien passé mais que les formations d'adaptation aux postes ne se sont pas idéalement déroulées. Nous avons eu beaucoup de remontées nous faisant état de formations réalisées « sur le coin de la table » sans réel accompagnement dans les métiers supports.

Quant à ARPEGE TI, la CFDT rappelle que dans le rapport sur l'application des lois de financement de la sécurité sociale d'octobre 2022, la cour des Comptes indique que l'application a été modifiée à 42 reprises depuis 2020 afin de corriger des fonctionnalités ou en ajouter.

Malgré le nombre important de mises à jour, le logiciel n'est toujours pas stabilisé et présente encore bon nombre de dysfonctionnements, près de 3 ans après : des déblocages manuels chronophages sont nécessaires pour certains dossiers, le lien ne se fait pas avec DETTES CIBLE, des indus sont créés sans raison...

Cela ne laisse présager rien de bon pour le futur avec le déploiement de l'utilisation de ce logiciel à l'ensemble des assurés.

La CFDT a demandé un point de situation sur le déploiement de ce logiciel : nombres de correctifs, dysfonctionnements encore constatés, délais de résolution...

Réponse de la CNAM : la CNAM considère l'intégration comme globalement réussie mais partage le point de vigilance de la **CFDT** sur l'effort de formation au poste de travail.

UNE COG PERTURBÉE PAR LA CRISE SANITAIRE

La CNAM rappelle qu'un investissement financier particulier a été mis en œuvre par la mise en place d'un avenant à la COG.

La crise sanitaire a permis à l'Assurance Maladie d'assurer de nouvelles missions telles que le Contact tracing, l'accompagnement à la vaccination ou encore la gestion des mesures dérogatoires (prise en charge, tarification...).

Des niveaux de charges « extraordinaires » ont été constatées sur les IJ avec jusqu'à 800 000 arrêts par semaine (soit une hausse de 32% de volumes de prescription d'arrêt de travail au cours du 4ème trimestre 2021 et premier trimestre 2022) mais aussi sur les canaux de contact pour lesquels il est comptabilisé + de 1 Million d'appels sur la même période.



Pour la CFDT, l'avenant COG n'a pas pris en compte les impacts de la crise sanitaire sur les missions traditionnelles de l'Assurance Maladie. Ainsi il n'y a pas eu de financement pour des recrutements pérennes dans des secteurs comme les IJ avec les résultats que l'on a toutes et tous connus, à savoir la mise en place de Task Force IJ, la mise en place d'heures supplémentaires, l'embauche en urgence de CDD, ...

pour un résultat qui n'est pas à la hauteur des attentes dans la mesure où le secteur des IJ est toujours en difficulté.

Les IJ ont été cités mais plusieurs autres processus ont également été impactés comme la C2S, l'accueil, les PFS, les RH, les mails, ...

En 2022, alors qu'on devrait voir le bout de cette crise sanitaire, il n'en est rien. Les stocks sont toujours importants. La crise sanitaire « a bon dos » et, pour la CFDT, il n'y a qu'un constat qui est le manque de personnels pour pouvoir réaliser correctement nos missions.

Par ailleurs, la CFDT demande ce qu'il advient des 900 ETP supplémentaires attribués par l'avenant COG.

Réponse de la CNAM : la CNAM assure qu'à la fin de cette COG, les 900 ETP supplémentaires sont toujours présents.



PROJET DE COG 2023/2027

Le projet de COG s'articule autour de 6 axes :

1. Garantir aux usagers une offre de services performante, personnalisée et enrichie,
2. Assurer l'accessibilité financière et territoriale du système de soins,
3. Faire de la prévention et de la santé publique des marqueurs de l'engagement de l'AM en intégrant les enjeux de la transition écologique ,
4. Impulser et accompagner la transformation et l'efficacité du système de soins,
5. Déployer une stratégie ambitieuse de lutte contre la fraude,
6. Soutenir opérationnellement nos ambitions grâce à la performance et à l'efficacité de la branche.



La CFDT constate dans ce projet de COG l'attribution de missions supplémentaires telles que l'accélération du virage préventif du système de santé et faire de l'AM un acteur de référence, la pérennisation du rôle de l'AM dans la gestion des crises sanitaires ou encore l'intensification de la détection, du contrôle et de la sanction des fraudes ,...

Des missions supplémentaires, mais avec des moyens supplémentaires ? Nous rappelons la revendication que nous avons portée lors de la lecture de notre déclaration liminaire : la CFDT demande que la négociation de la nouvelle COG soit porteuse du rééquilibrage indispensable des charges et des ressources. La mise en place de nouvelles missions doit s'accompagner des ressources et moyens humains adéquats.

Un vote favorable sur les orientations COG n'emporte pas un vote favorable sur la COG si les moyens ne sont pas à la hauteur de l'ambition.

Réponse de la CNAM : des discussions vont s'engager avec l'État sur les moyens. La position que la CNAM défendra est celle qui nous permettra d'assurer les missions et les projets d'orientations de la COG. Les moyens devront être en adéquation avec les missions sachant qu'un certain nombre d'actions permettront d'automatiser ou d'utiliser le numérique. En revanche, d'autres nécessiteront des moyens supplémentaires.

La négociation sera difficile avec l'État et il conviendra de dessiner une trajectoire cohérente des moyens.



Le CFDT insiste sur le logiciel ARPEGE qui à notre sens n'est pas opérationnel pour être étendu à l'ensemble des assurés.

Il convient de partir d'une base saine, ce qui n'est pas le cas en l'espèce.

PROJET DE TRANSFERT DES CENTRES DE SANTÉ AUX UGECAM



La CFDT réitère son étonnement sur le fait que ce transfert soit déclenché sur la base des seules orientations COG.

Les orientations COG ne valent pas COG !

Ce qui se passe c'est que les informations sont données au compte goutte et les salariés concernés sont dans l'expectative ce qui crée de l'anxiété et du stress. Des directeurs vont sur les sites pour annoncer la nouvelle sans qu'aucun élément ne puisse leur être apporté notamment quant à l'avenir de leur contrat de travail et leur avenir professionnel.

La principale inquiétude pour les agents est d'être délocalisés.

Beaucoup de questions se posent : les salariés pourront-ils rester dans leur CPAM ?

Que se passera-t-il en cas de refus de transfert ?

Bénéficieront-ils des dispositions du protocole d'accord sur l'évolution des réseaux ?

Les élus seront-ils associés aux modalités de ce transfert au-delà des consultations qu'il pourrait y avoir en CSE ?

Les salariés bénéficieront-ils de facto du complément de rémunération du Ségur de la Santé ?

Beaucoup d'incertitude sur les évolutions salariales qui sont plus contenues dans les UGECAM et qui impacteront donc à plus ou moins long terme les rémunérations des agents transférés.

Quid de l'intégration du groupe FILIERIS aux UGECAM ?

Réponse de la CNAM : La CNAM considère qu'elle a été transparente en terme de process.

La CNAM confirme que les centres d'examen de santé ne sont pas concernés par ce transfert.

Un accompagnement individuel et collectif sera mis en place pour les salariés. En revanche, il semblerait que le Protocole d'accord relatif aux garanties conventionnelles apportées dans le cadre de l'évolution des réseaux ne s'appliquerait pas.



Le CFDT demandera dès début janvier qu'une négociation soit ouverte pour la mise en place d'un protocole d'accord destiné à accompagner les salariés des centres de santé dans ce transfert.

L'objectif sera de ramener les centres à l'équilibre et de définir une trajectoire compatible avec l'intégration aux UGECAM.

Pour chaque centre de santé, un état des lieux individualisé sera effectué avec un bilan financier, un bilan RH et un bilan du patrimoine ainsi qu'un audit pour un montant global de 300 000 €.

L'intérêt est de faire du cas par cas : il ne s'agit pas de prendre en compte l'UGECAM comme grosse structure mais les UGECAM avec leurs particularités territoriales.

Concernant l'intégration aux UGECAM des structures du réseau FILIERIS, l'état des lieux est en cours de finalisation et donnera lieu à une présentation dans chacun des deux régimes.

Pour conclure, la CNAM nous indique que ce projet sera co-piloté par la Direction Déléguée aux Opérations de la CNAM et la Direction Nationale du Groupe UGECAM.



Malgré la multitude de questions posées par la CFDT qui a tenu à être le relai des salariés concernés par ce transfert, la CNAM n'apporte aucune réponse... peut-être, tout simplement, parce qu'elle n'a pas les réponses !

C'est la raison pour laquelle la CFDT déplore la précipitation de la CNAM dans la mise en œuvre de ce transfert.

ÉTAT DES LIEUX DU TURN OVER

La CNAM fait une analyse des départs au sein du réseau depuis 2015.

En 2015, la CNAM dénombre, hors retraite et mutation, 848 départs contre 1467 en octobre 2022.

Dans ces départs, les ruptures conventionnelles représentent 245 départs (contre 109 en 2015) et les démissions représentent 837 départs (contre 326 en 2015).

Par ailleurs, l'âge moyen des départs, hors retraite et mutation, s'établit en 2022 à 38 ans avec une ancienneté dans l'institution de 8 ans.

Enfin, les démissions concernent essentiellement des salariés de la fonction managériale, du service social et du corps médical, mais également le métier de gestionnaires conseils de l'Assurance Maladie.



On constate une hausse du nombre de départs (hors retraite et mutations) de 73 % :

- Hausse du nombre de démission de 156,75 % depuis 2015
- Hausse du nombre de ruptures conventionnelles de 124,77 % depuis 2015,

Il existe donc un phénomène qui a certes pris de l'ampleur depuis le début de la crise sanitaire mais qui a débuté bien plus tôt. Entre 2015 et 2019, on observait une augmentation de 98 % de démissions et de 113 % de ruptures conventionnelles. Il ne s'agit donc pas seulement du phénomène de la «grande démission » constatée aujourd'hui dans le monde du travail.

Le nombre de démissions est en constante augmentation depuis 2015 alors que les effectifs n'augmentent pas.

La CFDT note un réel problème d'attractivité et de fidélisation au sein de l'Assurance Maladie, expliqué certainement par le niveau de rémunérations ainsi que les conditions de travail.

Pour la CFDT, il faut impérativement impulser une nouvelle dynamique par l'amélioration des rémunérations et des conditions de travail qui passe notamment par un rééquilibrage indispensable des charges et des ressources, dont la balance est aujourd'hui en faveur des charges.

**Flashez pour
plus d'info
CFDT**



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



**Flashez
pour
adhérer**



Retrouvez-nous sur :

