

## **Déclaration CFDT PSTE Instance Nationale de Concertation (INC) Maladie du 1<sup>er</sup> décembre 2022**

La **CFDT** a initié du 20 mai au 6 juillet 2022, une enquête auprès de ses équipes militantes sur la situation et les conditions de travail des salariés au sein des CPAM.

La **CFDT** profite de cette INC pour vous présenter la synthèse et analyse des résultats qui nous en sommes persuadés vous interpellent.

Les résultats confirment les difficultés rencontrées dans **le secteur des IJ**. Le stock de dossiers est très élevé et augmente même, malgré une situation sanitaire qui a tendance à se stabiliser. Les délais de traitement des dossiers IJ en pâtissent. Avec un objectif à 25 jours et une moyenne calculée autour de 39,85 jours, nous avons confirmation **que la moyenne de traitement des IJ non subrogées reste au-dessus de l'objectif fixé** et augmente depuis octobre 2021, date à laquelle la moyenne de traitement des IJ non subrogées était de 32 jours.

Pour 52,5 % des répondants, l'indicateur local est en dessous de l'objectif national : une majorité des Caisses ayant répondu ont leur indicateur en dessous de l'objectif national.

Pour 45 %, l'indicateur s'est détérioré depuis le premier questionnaire que la **CFDT** avait effectué entre le 13 septembre et le 15 octobre 2021 : ce qui confirme que la situation ne s'améliore pas.

Les répondants relèvent un **manque de moyens humains formés et pérennes**. Ils considèrent que **l'embauche de CDD n'est pas la solution**. En effet, l'embauche de CDD génère un turn-over important, chronophage notamment en termes de formation. Il faut du temps pour former un agent au traitement des IJ. Mais ces agents en CDD ne restent jamais bien longtemps au sein du service. Il convient donc de renouveler les formations auprès d'autres CDD qui ne cessent de se succéder. Le constat est là : **il y a de moins en moins d'agents experts en capacité de traiter les dossiers complexes**.

D'autres services de Back office sont désormais impactés alors qu'ils ne

l'étaient pas forcément auparavant. **Le nombre de dossiers à traiter dans les services GDB et en matière de C2S augmente également.** Des retards dans le traitement des dossiers sont également constatés. **Les agents ne peuvent plus faire face à la hausse du nombre de dossier.**

Pour les répondants, **seule l'embauche de CDI pourrait répondre de manière efficace aux tensions qui existent au sein de ces services** et plus particulièrement au sein du secteur des IJ qui est le point névralgique des tensions au sein de l'Assurance Maladie.

Tous ces retards engendrent **des tensions dans les services de front office** tels que les PFS et les accueils avec un afflux de questionnements d'assurés qui ne perçoivent pas leur revenu de substitution ou dont les dossiers de C2S ne sont pas traités.

Les agents des PFS **ne peuvent plus faire face à l'afflux d'appel.** Preuve en est avec un taux de décroché moyen qui est de 62,60 % (contre 76,80 % en octobre 2021). On constate donc une baisse du taux de décroché moyen. **Les agents sont surmenés et stressés.** L'embauche de CDD ne peut à lui seul résoudre la problématique de la baisse du taux de décroché.

Pour 72,72 % des répondants, l'indicateur local est en dessous de l'objectif national.

Pour 22,72 %, l'indicateur se détériore depuis 2021. Au-delà de l'indicateur, ce sont les conditions de travail des agents qui se détériorent.

**En PFS, comme en accueil physique, il est fait état de tensions avec les assurés voire d'incivilités.**

Pour ce qui concerne les RH, les tensions sont dans un premier temps dues aux recrutements des agents des PFCT qui sont effectués tous les 6 mois au maximum, tous les 3 mois au minimum. Mais plus largement, **les services RH doivent faire face au recrutement toujours plus important et récurrent de CDD.**

76 % des répondants considèrent que les difficultés au sein du secteur RH perdureront à l'issue de la crise sanitaire.

Les services RH et les CNGP sont débordés du fait principalement de la gestion d'une multitude de contrats courts (CDD). Ces CDD ont été recrutés dans les PFCT mais aussi massivement au niveau des PFS et des IJ.

Le constat est sans appel : malgré le tassement de la crise sanitaire, il apparaît que **les services de back office travaillent toujours à flux tendu** : le stock de dossier ne cesse d'augmenter, des services sont désormais très impactés alors qu'ils ne l'étaient que partiellement

auparavant (GDB, C2S).

**Les indicateurs sont mauvais.** Ils se situent en dessous des objectifs nationaux.

Ces retards ont pour conséquence d'impacter sévèrement les services de front office qui font face à un afflux massif d'assurés qui s'interrogent légitimement sur le traitement de leur dossier.

**Tant en back office qu'en front office, les agents ne sont plus en mesure de faire face au nombre de dossiers ou de sollicitations toujours plus importants**

**Les solutions proposées par les Directions telles que l'embauche de CDD, d'intérimaires, l'entraide entre services ou encore les heures supplémentaires ne suffisent pas à endiguer les difficultés rencontrées dans ces services.**

**La réponse apportée n'est pas la bonne : les répondants sollicitent des embauches pérennes pour répondre à une augmentation pérenne de l'activité.**

**En conclusion,** les salariés de votre réseau regrettent que cela entraîne la dégradation des missions de service public en décrivant principalement cela par :

- L'altération de l'ambiance et de la qualité de vie de travail au sein des services concernés,
- L'altération de la qualité de service rendu aux cotisants,
- Une baisse de productivité et de performance globale de la caisse.

**Au vu de ces résultats, cela témoigne que concernant l'équilibre missions/ charges et effectif, le compte n'y est pas.**

**C'est pour cela que la **CFDT** rappelle que la mise en place de nouvelles missions doit s'accompagner des ressources et moyens humains adéquats.**

**La **CFDT** demande que la négociation de la nouvelle COG soit porteuse du rééquilibrage indispensable des charges et des ressources.**

L'absence de reconnaissance salariale engendre un réel manque d'attractivité. La **CFDT** vous alerte sur l'augmentation des postes vacants liée à des démissions vers le secteur public ou des demandes de mutation vers des secteurs géographiques où le coût de la vie est moins élevé.

**La **CFDT** attend également des mesures fortes en termes de recrutement et d'attractivité !**

Le 1<sup>er</sup> décembre 2022