

INSTANCE NATIONALE DE CONCERTATION BRANCHE MALADIE DU 29 SEPTEMBRE 2023

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 :

- Point d'actualités générales ;
- Présentation de la Convention d'Objectifs et de Gestion (COG) de l'Assurance Maladie pour 2023-2027.

Cette réunion se déroulait dans le contexte particulier de boycott des instances nationales par l'intersyndicale dont la **CFDT** fait partie.

Dans le cadre des réunions des INC, l'intersyndicale a convenu qu'elle y participerait et lirait une déclaration intersyndicale en début de séance pour rappeler les trois revendications portées unanimement, à savoir :

- la compensation de la perte du pouvoir d'achat par une véritable augmentation significative de la valeur du point au 1er janvier 2023 qui a minima, tienne compte du niveau d'inflation,
- l'attribution d'enveloppes budgétaires permettant entre autres, la revalorisation des coefficients, la reconnaissance des compétences et le déroulement de carrière, connues en amont de l'ouverture des négociations portant sur les trois classifications des emplois et des rémunérations (E/C, PC et ADD),
- un régime complémentaire frais de santé rééquilibré par une répartition de la cotisation 60% Employeur et 40% Salariés avec un budget complémentaire de 34 M€ (soit 0,6% de la masse salariale).

Il a été également convenu que chaque organisation syndicale puisse lire une déclaration qui lui est propre sur un des sujets à l'ordre du jour de l'INC, choisi en intersyndicale.

Pour l'INC Maladie, le sujet qui a été choisi est la **COG Maladie 2023-2027**.

Vous trouverez en annexe la déclaration **CFDT** qui a été lue en séance.

Au terme de la réponse de la direction générale, l'intersyndicale a convenu qu'elle quitterait la séance sans que l'ordre du jour ne soit entamé.

RÉPONSE DE LA DIRECTION GÉNÉRALE À LA DÉCLARATION INTERSYNDICALE

Monsieur FATOME précise qu'il s'agit d'une déclaration qu'il estime importante, sur des sujets très importants, qui font l'objet de nombreux échanges entre les organisations syndicales et l'UCANSS. Il indique être très attentif au sujet du pouvoir d'achat des salariés de l'Assurance Maladie. Il espère que les négociations sur les classifications s'ouvrent rapidement. Il a pris note des différents points de la déclaration et souhaite que les voies et moyens d'avancer soient trouvés afin de continuer la collaboration avec les partenaires sociaux tant au niveau national et qu'au niveau local.



La CFDT ne s'attendait pas à une annonce de la part de Monsieur FATOME, membre du COMEX, sur le sujet du pouvoir d'achat des salariés de l'Assurance Maladie... et elle n'a pas été déçue tant la réponse faite est dépourvue de tout contenu concret pour les salariés.

RÉPONSE DE LA DIRECTION GÉNÉRALE À LA DÉCLARATION CFDT



SUR LE VOTE DE LA COG ET DES CPG

Monsieur FATOME indique que le Conseil de la CNAM, après des discussions approfondies, à donner mandat au président du Conseil de signer la COG Maladie 2023-2027 à une large majorité. Sur les moyens humains, il y a eu un travail extrêmement approfondie avec le Conseil. Il précise que le quantum de restitution de postes est inférieur aux précédentes COG et que le rythme sera progressif. Comme les textes législatifs et réglementaires le prévoient, les conseils des organismes locaux sont en train de délibérer sur les orientations CPG sur la base de cette COG. C'est important qu'il y ait ces discussions au niveau local. Il y aura des CPG qui seront signés et sur lequel les conseils délibéreront. Tout se déroule normalement dans le cadre établi par les textes.



Pour la CFDT, les gains de productivité espérés par les pouvoirs publics et la CNAM pour les années à venir ne sont qu'illusoirs, tout comme ils l'ont été ces dernières années. En effet, le consta reste que les salariés de la branche maladie ne peuvent pas faire face à la charge de travail toujours plus importante.



SUR LES APPLICATIFS ARPEGE TI ET ARPEGE TS

Concernant l'applicatif ARPEGE TI, Monsieur FATOME indique qu'aucun outil n'est parfait. C'est un outil qui a certes connu des difficultés mais qui continue de progresser et de s'améliorer. Il indique que le déploiement d'ARPEGE TS se prépare avec la mise en place de formations et un accompagnement des équipes. C'est un point majeur de cette COG.

Il tient cependant à rappeler aussi qu'il y a des applicatif qui fonctionnent de manière beaucoup plus satisfaisante. Il prend l'exemple d'ODIGO qui permet d'ouvrir des droits à la C2S dans des délais inédits (moins de 15 jours).

Il note une progression sensible dans l'exercice des missions pour un meilleur accès aux droits. La COG porte des ambitions fortes, comme par exemple sur le taux de décroché. Il fait part du déploiement d'un plan de soutien au PFS.

Pour Monsieur FATOME, "tout n'est pas rose" mais il souhaite réaffirmer que l'outil ARPEGE TI fonctionne, tout en comprenant qu'il puisse y avoir toujours des interrogations sur le déploiement de l'outil ARPEGE TS.



La CFDT reste très inquiète quant au déploiement du logiciel ARPEGE TS qui est considéré par la CNAM comme un outil “révolutionnaire”.

La CFDT considère que l'objectif de liquidation des IJ maladie non subrogées pour 2027 qui a été fixé à 20 jours est inatteignable.



SUR LES ACCUEILS

Monsieur FATOME précise que la CNAM continue de déployer une offre de service attendue par beaucoup d'assurés et qu'il ne faut pas s'empêcher de travailler avec les Maisons France Services.

Il assume la promotion du rendez vous téléphonique car c'est une demande des assurés qui trouvent ce type de rendez-vous extrêmement efficace : le taux de satisfaction s'établit selon la direction générale à plus 80 %.

Il réaffirme néanmoins que la CNAM ne supprimera pas les accueils physiques et ne les remplacera pas davantage. Il réaffirme qu'il n'y a pas dans la COG d'exclusivité sur le numérique.



Quand la CFDT parle de suppression de l'offre d'accueil physique constatée dans certaines CPAM, la direction générale de la CNAM préfère parler de “*promotion du rendez-vous téléphonique*”... Cherchez l'erreur !

La CFDT dénonce cet artifice de langage alors qu'il a été constaté que dans certaines CPAM, le taux de rendez-vous téléphonique atteint péniblement 15 % de l'ensemble des rendez-vous alors qu'un objectif de 40 % a été fixé par la CNAM.

Pour atteindre cet objectif de 40 %, l'offre d'accueil physique n'est plus proposée aux assurés alors que, force est de constater que la demande est bel et bien présente.



Flashez pour
plus d'info
CFDT



Fédération CFDT PSTE
PROTECTION SOCIALE
TRAVAIL ET EMPLOI



Flashez pour
adhérer



Déclaration CFDT PSTE Instance Nationale de Concertation Maladie du 29 septembre 2023

Au terme de cette nouvelle COG, les pouvoirs publics et la CNAM envisagent une restitution de postes de 1720 ETP notamment en prévoyant de supposés gains de productivité.

La **CFDT** demande comment une entreprise qui supprime des postes avant d'avoir réellement obtenu les gains de productivité supposés pourrait survivre !

Le texte initial de la COG prévoyait une restitution alarmante de 900 postes sur les deux premières années.

Cette hémorragie a pu être évitée dans un premier temps notamment par la mise en place d'une clause de revoyure qui sera actionnée courant 2025.

Mais la **CFDT** reste sur ses gardes et s'attèlera à démontrer d'ici là, comme elle a su le faire au cours de ces derniers mois par la diffusion des résultats des enquêtes menées auprès de ses équipes dans les Cnam, que les gains de productivité espérés par les pouvoirs publics et la CNAM ne sont qu'illusoire, tout comme ils l'ont été ces dernières années.

Preuve en a été lors de l'analyse des indicateurs très dégradés de la branche maladie adressés par l'employeur et présentés à la Commission nationale intéressement : **les salariés de la branche maladie ne peuvent pas faire face à la charge de travail toujours plus importante.**

La **CFDT** a eu l'occasion de le répéter à de nombreuses reprises, notamment à l'appui du résultat des enquêtes citées plus haut : **la situation de la branche maladie est alarmante et les conditions de travail des salariés sont très dégradées.**

La **CFDT** réitère aujourd'hui ce constat **que rien à ce stade ne contredit.**

Par ailleurs, la **CFDT** vous alerte et attend des réponses sur les sujets suivants :

- Concernant la politique de **l'offre d'accueil de la CNAM** : la **CFDT** a

pu constater que dans plusieurs Caisses, l'offre d'accueil physique n'est plus proposée aux assurés sur le portail AMELI. Par ailleurs, les agents des PFS ont pour consigne de ne plus proposer d'accueil physique aux assurés qui le demandent. Ceci, afin d'atteindre artificiellement l'objectif de 40 % d'accueil téléphonique fixé à chaque Caisse. Or force est de constater que l'offre d'accueil physique est toujours demandée par les assurés mais la CNAM et les pouvoirs publics nient cet état de fait prétextant un changement de pratique de la part des assurés pour tendre vers une offre toujours plus dématérialisée. La défenseure des droits a fait part des risques d'une offre d'accueil de plus en plus dématérialisée. **La CFDT demande donc que la pratique qui consiste à ne plus proposer d'offre d'accueil physique pour atteindre artificiellement l'objectif de 40 % d'accueil téléphonique soit interrompue sans délai.**

- Concernant la généralisation de **l'outil de liquidation des indemnités journalières ARPEGE** à l'ensemble des assurés, la **CFDT** réitère son inquiétude quant à la fiabilité de cet outil, notamment pour les dossiers les plus complexes. La **CFDT** demande à nouveau qu'un audit externe soit réalisé par un prestataire extérieur afin de juger de la fiabilité de ce logiciel au regard du nombre pléthorique d'anomalies et de correctifs apportés depuis 2020 et qui ne semblent pas s'arrêter. Par ailleurs, la **CFDT** souhaiterait savoir comment la CNAM et les pouvoirs publics ont estimé le gain de productivité de cet outil avant même sa généralisation et sa mise en production pour l'ensemble des assurés. **La CFDT considère qu'un gain de productivité ne peut pas être anticipé, il ne peut être que constaté.**

- Concernant le **transfert des centres de santé de l'Assurance Maladie vers les UGECAM** : la **CFDT** demande si les audits de ces centres de santé sont terminés et, dans la positive, de communiquer aux organisations syndicales les résultats de ces audits.

- Concernant la poursuite du **déploiement du dispositif PLEIADE** : la **CFDT** souhaite qu'un nouveau point d'étape soit effectué par la CNAM alors que le déploiement s'accélère. La **CFDT** et ses équipes sont particulièrement vigilantes quant à la situation des salariés des caisses cédantes dont une partie de l'activité va disparaître.

Pour conclure, la **CFDT**, lors des deux prochaines années vérifiera si les gains de productivité annoncés sont effectifs et amènent à soulager la charge de travail des salariés. Et si ce n'est pas le cas la CFDT démontrera, chiffres à l'appui, que les prévisions de gains de productivité de la CNAM sont erronées et qu'au contraire, un renfort d'effectif est nécessaire pour que les salariés de la branche maladie puissent assurer un service rendu de qualité optimale.

Le 29 septembre 2023