

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