

INSTANCE NATIONALE DE CONCERTATION BRANCHE MALADIE

DU 3 MAI 2024

En présence de

- Monsieur Thomas FATOME, directeur de la CNAM,
- Madame Aurélie LESUEUR, directrice déléguée par intérim aux opérations,
- Monsieur Richard VIEAU, directrice des ressources humaines des réseaux,
- Madame Isabelle BERTIN, directrice de l'UCANSS.

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

- La feuille de route transition écologique ;
- Le SDRH.

Usuellement, un point d'actualités générales est prévu à l'ordre du jour de chaque INC Maladie.

A la surprise de l'ensemble des organisations, il est apparu que ce point n'a pas été inscrit à l'ordre du jour de cette INC alors que les actualités de la branche sont denses.

Face aux questionnements des organisations syndicales, notamment sur des sujets d'actualité récents et prégnants au sein de la branche, la Direction générale de la CNAM s'est résolue à faire un point d'actualités générales.

ACTUALITÉS GÉNÉRALES

A la demande de la **CFDT** de positionner une 3ème INC Maladie en 2024, la CNAM a confirmé la tenue d'une 2ème INC au cours du deuxième semestre 2024 voire davantage si c'est nécessaire.



Les sujets d'actualité ne manquent pas dans la branche maladie : ARPEGE, PLEIADE, transfert des centres de santé, rapport de la Cour des comptes, rapport de l'IGAS, ... et une 3ème INC Maladie en 2024 ne serait pas de trop !

Concernant le **rapport de la cour des comptes quant à l'examen de la gouvernance et de certaines fonctions de gestion de la CNAM**, la CNAM renvoi à la réponse faite par elle-même à la Cour. La CNAM précise qu'elle ne se reconnaît pas sur un certain nombre de constats mentionnés dans le rapport rédigé par la Cour.

Sur la refonte des classifications : c'est un sujet suivi de très près en lien avec l'UCANSS. La CNAM se dit désireuse d'avancer rapidement afin de régler la problématique de l'inflation et les problématiques d'attractivité. La CNAM considère qu'il faut trouver la capacité à avancer car il est important de maintenir l'attractivité de notre secteur.



La CFDT rappelle que le but d'une négociation portant sur une classification n'est pas de régler la problématique de l'inflation. Cette problématique ne peut se régler que dans le cadre d'une négociation salaires et par une augmentation de la valeur du point.

La CFDT rappelle qu'il convient de distinguer la négociation sur les rémunérations de la négociation Classification dont l'objectif est de classer des emplois sur une grille de classification de manière objective, équitable et non discriminante.

La CFDT a exprimé son inquiétude quant aux propos tenus par la CNAM et quant à l'objectif visé par l'employeur dans le cadre de cette négociation sur la classification.

Sur la stratégie d'offre de services : la CNAM indique qu'il reste des points de tension sur le processus de la relation téléphonique. Les volumes d'appels sont substantiellement plus élevés qu'avant la crise sanitaire.

La CNAM indique à nouveau vouloir promouvoir les rendez-vous téléphoniques car c'est un canal de communication plébiscité par les usagers. Elle indique souhaiter renforcer les interactions entre Back Office et Front Office, limiter les répétitions et permettre ainsi d'enrichir les parcours professionnels.

Le baromètre social institutionnel (BSI), sera à nouveau déployé en juin et permettra de mesurer la perception des collaborateurs de l'Assurance Maladie sur toute une série d'items.

La CNAM précise que le **bilan COG de l'année 2023** sera fait en conseil de la CNAM le 16 mai. Par ailleurs, la Direction mentionne la clause de revoyure qui sera actionnée comme convenu au premier semestre 2025.



Lors de l'INC Maladie du 29 mars 2022, la CFDT s'était demandée si le projet PLEIADE n'allait pas à l'encontre des engagements de la Branche Maladie pour le développement durable et avait demandé à la CNAM une estimation de l'empreinte carbone de ce projet.

La CNAM s'était engagée à nous faire un retour. Sauf erreur de notre part, la CFDT n'a pas été destinataire d'un tel retour.

La CNAM nous confirme qu'un travail va être effectué sur une estimation du bilan carbone du projet PLEIADE.



Outre le rapport de la Cour des comptes, la CFDT a souhaité savoir si la CNAM avait eu un retour de l'IGAS quant au rapport commandé par François BRAUN en 2023 sur l'organisation du service médical de l'Assurance maladie.

La CNAM a confirmé que le rapport venait de lui être transmis. Des réunions étaient prévues pour partager le contenu de ce rapport. Le rapport sera rendu public dès mardi 7 mai.

Sur le transfert des centres de santé vers les UGECAM, la CNAM rappelle qu'il s'agit d'un transfert vers un acteur plein et entier de l'Assurance Maladie. Il n'est pas question de nier l'importance du transfert. La CNAM indique y aller progressivement sur la période de la COG car les situations ne sont pas les mêmes selon les territoires.



Le 11 octobre 2022, la CFDT et l'UCANSS ont signé un avenant à l'accord du 19 décembre 2019 relatif à la formation professionnelle mettant notamment en place la prime de formateur interne à titre accessoire.

Selon la doctrine diffusée dans une FAQ interne (RAVI) en date du 22 novembre 2022, la CNAM indique que sont bénéficiaires de cette prime seulement les agents dont « le référentiel emploi n'indique pas qu'il anime des actions de formation" excluant de fait les référents techniques et bien d'autres emplois pour lesquels la formation fait partie du référentiel emploi ».

Pour la CFDT, la CNAM applique de manière déloyale l'avenant précité. La précision apportée par l'UCANSS à notre sollicitation aux termes de laquelle il est indiqué que « la notion de métier et de référentiel emploi ne sont pas identifiés formellement comme des critères d'exclusion du bénéfice de la prime dans le cadre de la lettre » ... « la méthodologie proposée par la lettre circulaire repose sur une approche d'appréciation au cas par cas », vient confirmer l'analyse de la CFDT.

A l'occasion de l'INC Maladie du 29 septembre 2023, la CNAM a indiqué, en réponse à une question posée par la CFDT, ne pas envisager de faire évoluer sa position.

En début d'année 2024, l'UCANSS a de nouveau confirmé qu'il n'y avait pas de mention de « référentiel emploi » et indiqué à la CFDT « avoir pris contact avec la CNAM à ce sujet ».

La CFDT demande si l'UCANSS a pris contact avec la CNAM sur le sujet et en tout état de cause d'appliquer loyalement et dans son intégralité l'accord en question.

La CNAM justifie sa position au regard de l'article 9.2 du protocole d'accord qui traite du périmètre d'attribution de cette prime. L'article précise que le salarié est retenu sur la base du volontariat.

Pour un référent technique par exemple, l'attendu est de former ses collègues. Il ne s'agit pas d'un volontariat strict.

La CNAM tente de nuancer sa position contradictoire au texte du protocole d'accord en précisant que le nombre de bénéficiaires dans la branche maladie est supérieur à ce qui peut exister dans les autres branches.



La CFDT considère que ce n'est pas l'esprit de l'accord. La CNAM a choisi d'en faire cette interprétation. La CFDT se demande pourquoi la CNAM ne souhaite pas reconnaître cette activité telle que prévue par le protocole d'accord.

LA FEUILLE DE ROUTE TRANSITION ÉCOLOGIQUE

La CNAM fait une présentation de sa feuille de route sur le thème de la transition écologique (cf document support)



Des actions ont d'ores et déjà été menées en 2023.

La CNAM a-t-elle fait un premier bilan des actions qui ont été menées ?

La CNAM nous informe qu'elle ne dispose pas de bilan pour le moment mais travaille notamment avec l'ADEME pour l'établir et mesurer les évolutions.

Elle indique également que l'outil Perl's sera rénové pour permettre le pilotage du bilan carbone.



La CFDT demande si les bornes de recharge qui seront installées sur les sites des différents organismes pourront être utilisées par les salariés ?

La CNAM indique vouloir inciter les salariés à avoir des engagements plus verts et le partage des bornes de recharge est une question qui pourra être étudiée. Il conviendra d'en définir les contours.

SCHEMA DIRECTEUR DES RESSOURCES HUMAINES (SRDH) DE L'ASSURANCE MALADIE 2023-2027

La CNAM fait une présentation du schéma directeur des ressources humaines de l'Assurance maladie 2023-2027 (cf document support)



Le document fait mention de la volonté de la CNAM de faire évoluer la politique de rémunération.

La CFDT demande quels leviers la CNAM compte donner aux CPAM pour faire évoluer la politique de rémunération alors que la branche est contrainte par le plafond de verre de la RMPP ?

En réponse, la CNAM nous fait part de sa plus belle langue de bois et indique que les leviers qui seront donnés aux organismes s'inscriront pleinement dans le respect de la RMPP comme la branche l'a toujours fait...



La CFDT a été informée d'un décalage de la mise en production d'ARPEGE TS. Néanmoins, les formations auront lieu en juin pour une mise en production en octobre ou novembre si tout va bien.

Il est évident que même avec une potentielle base école qui ne fonctionnerait pas durant l'été, les agents auront perdu une grande partie de leurs acquisitions. De la même façon sera-t-il prévu des temps de mise à jour de formation (planifiés et hors production) pour permettre aux agents de travailler dans de bonnes conditions ?

En parallèle, les caisses pré-série qui devaient démarrer en juin ne débiteront qu'en septembre. Des inquiétudes grandissantes commencent à poindre leur nez. En effet, le principe d'avoir des caisses pré-série est normalement d'évaluer et rectifier les différents dysfonctionnements. Or, avec à peine un mois de retour, les éventuels bugs ne pourront être résolus.

En conséquence, les élus CPAM s'attendent à une recrudescence d'activité en front office sans moyen de réponse.

La CFDT demande à la CNAM de repousser la date de la première vague de déploiement du logiciel ARPEGE TS fixée en septembre en Bretagne, en Normandie et en Auvergne – Rhône-Alpes. Cela permettra d'avoir le recul nécessaire suite aux expériences de pré-série et de rectifier les dysfonctionnements.

En réponse, la CNAM indique être extrêmement attentive de la qualité de cet outil qui doit répondre à la totalité des exigences. La CNAM ne s'interdit pas de décaler la mise en production. Ce qui sera important c'est que l'outil soit fiable et réponde à l'ensemble des exigences.



La CNAM avait indiqué lors d'une précédente INC qu'elle élaborait un outil de gestion des incivilités. La CFDT souhaite savoir où en est le déploiement de cet outil ?

La CNAM indique qu'une nouvelle solution de gestion des incivilités sera déployée en 2025.



**Flashez pour
plus d'info
CFDT**



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

**Flashez pour
adhérer**



Retrouvez-nous sur :

