

INSTANCE NATIONALE DE CONCERTATION BRANCHE MALADIE DU 17 DECEMBRE 2024

En présence de

- Monsieur Thomas FATOME, directeur de la CNAM,
- Madame Aurélie COMBAS-RICHARD, directrice déléguée aux opérations,
- Monsieur Richard VIEAU, directrice des ressources humaines des réseaux,
- Madame Marceau, CNAM
- Madame BINTOU, directrice des SI CNAM
- Madame Isabelle BERTIN, directrice de l'UCANSS

Ordre du jour : déploiement de l'outil Arpège



Cette INC se déroule dans un contexte particulier. À l'initiative du SFASS **CFDT**, un rassemblement de soutien s'est tenu devant l'UCANSS à 13h30, en appui aux salariés du centre de santé de Stalingrad, rattaché à la CRAMIF qui a enclenché un PSE sous l'impulsion de la CNAM. Ce PSE prévoit la suppression de 25 postes (8 administratifs et 17 professionnels de santé), ce qui est inédit pour des postes relevant de notre convention collective.

Par ailleurs, la CPAM de Paris envisage de fermer dans les prochains mois le centre de radiologie de Réaumur.

La délégation **CFDT** a participé avec la fédération **CFDT** PSTE à ce rassemblement.

La séance débute à 14h par une introduction de M. FATOME évoquant les événements dramatiques de Mayotte et exprimant sa solidarité envers les habitants et en particulier les salariés de la CGSS.

Mme COMBAS-RICHARD suit les événements heure par heure. Le bâtiment principal de la CGSS a été inondé et très endommagé et n'est plus raccordé à cette heure aux différents réseaux (eau, électricité, téléphone, internet). Un centre extérieur a été complètement détruit. La priorité est de savoir si les gens vont bien, des messages sont transmis à tous les agents pour cela. Les premières remontées sont catastrophiques, $\frac{3}{4}$ des agents auraient perdu leur domicile.

La réouverture au public n'est pas envisagée pour le moment, un expert devant passer évaluer les dégâts et la sécurité.

- L'entraide entre caisses est enclenchée :
- La CPAM de la Somme prend en charge le paiement des salaires des agents.

Concernant les prestations, elle s'enclenchera dès que le réseau sera rétabli et que les pièces seront accessibles. Les FDS papiers ont toutes été détruites. Les rentes AT/MP sont également prises en charge par d'autres caisses.



**Solidarité
Mayotte**

Un premier tour de table se déroule sur les questions sans lien avec l'INC durant lequel toutes les organisations syndicales se sont exprimées sur les sujets suivants :

- Soutien et solidarité envers les habitants de Mayotte touchés par cette catastrophe.
- Inquiétudes sur le projet de transformation du service médical, notamment sur la brutalité de la transformation et l'incompréhension qu'elle suscite.
- Inquiétudes sur les PSE et fermetures prévues dans les centres de santé à la CPAM de Paris.
- Le report de la RPN salaires du 18 décembre 2024 au 4 mars 2025.

La **CFDT** lit sa déclaration relative au projet de **plan de sauvegarde de l'emploi au Centre de santé Stalingrad** situé dans le 19ème arrondissement de Paris.

Elle exprime son opposition ferme au projet de plan de sauvegarde de l'emploi (PSE) au Centre de santé Stalingrad et à la fermeture du centre de radiologie Réaumur à Paris, initiés par la CNAM et la CPAM. Elle dénonce l'impact négatif pour les travailleurs et les usagers, notamment les plus précaires. La **CFDT** considère ces décisions contraires aux engagements pris dans le cadre de la COG et sont déloyales à l'accord sur le transfert des personnels vers les UGECAM. **Elle s'engage à combattre ces projets par tous les moyens juridiques disponibles.**

La **CFDT** insiste également sur l'urgence d'une **négociation salariale** après une année 2024 blanche.

Dans un contexte politique difficile et incertain, et alors que la tutelle n'a pas encore communiqué le taux RMPP pour 2025, élément crucial pour envisager une mesure salariale pour cette année, les organisations syndicales ont jugé inopportun de maintenir une réunion sans annonces concrètes et ont accepté la proposition de l'employeur de la reporter au premier trimestre 2025.

Cette réunion sur les salaires aura lieu le 4 mars et devra, pour la **CFDT**, traiter des salaires des 2 années car les attentes des salariés sont fortes.

La **CFDT** insiste pour qu'elle se tienne et réitérera sa demande d'une **augmentation de la valeur du point, visant à compenser l'inflation cumulée depuis janvier 2022 avec un minimum garanti de 180 € brut mensuel.** La CFDT reste déterminée à défendre le pouvoir d'achat et une rémunération juste pour les salariés. **Le combat se poursuit.**



Mme BERTIN rappelle que :

- Cette INC consacrée au logiciel Arpège, se tient à la demande des organisations syndicales.
- Une proposition de calendrier de négociation 2025 sera transmise dans les prochains jours par l'UCANSS en vue de la RPN du 07/01.
- Le report de la RPN salaires du 18 décembre 2024 au 4 mars 2025 tient du fait d'avoir un mandat du COMEX de février. C'était donc la première date disponible après le COMEX de février.

Elle précise que la réunion du 4 mars portera bien sur la question salariale 2024 et 2025.

M. FATOME apporte des éléments de réponse concernant le **projet de transformation du service médical** :

- Un CSE central est prévu le 18/12. La discussion aura lieu dans ce cadre et la communication sera adaptée sans perturber le dialogue social.
- Ce projet sera porteur d'opportunités de management pour les praticiens conseils ou les managers administratifs.que imposée.

- Pour l'ensemble des agents, un accompagnement individualisé est prévu avec une adaptation du calendrier et il n'y aura pas de mobilité géographique imposée.
- Le risque de remise en cause du secret médical n'est pas un sujet car il existe des processus qui continueront à le garantir.
- Il n'y a pas de réductions d'effectifs dans ce projet car la COG a été signée avant le projet.
- Il sera très attentif aux RPS au sein des DRSM.

M. FATOME apporte les précisions suivantes concernant **le transfert des centres de santé vers les UGECAM** :

- Il donne aussi RDV vendredi 21/12 à l'INC des UGECAM.
- Il précise que l'assurance maladie gère des centres de santé qui ont toute leur place dans ses missions et qu'il n'y a aucune consigne de la CNAM de procéder à des fermetures de centre de santé.
- Dans le même temps, il constate depuis plusieurs années l'aggravation de la situation de certains centres : départs de professionnels de santé, difficultés à recruter, situations économiques très compliquées. Des caisses, en lien avec la CNAM doivent opérer des « opérations de transformation » ou des opérations de fermeture. Ce n'est pas nouveau et ce n'est pas une politique nationale pilotée par la CNAM. La CNAM n'a pas à traiter des questions locales qui concernent les organismes locaux même si la CNAM intervient pour combler les déficits via une subvention d'équilibre le cas échéant...
- Il n'y a selon lui aucune contradiction avec le protocole de transfert des centres de santé vers les UGECAM pour lequel il fallait allier respect des garanties et équilibre économique.
- Car dans les centres de santé concernés, que l'on soit dans une situation de transfert ou pas vers les UGECAM, cela aurait justifié des adaptations, voire des fermetures car le niveau des fonds engagés pour arriver à l'équilibre pose question.

A 16h, FO quitte la séance estimant avoir fait le tour du sujet.

M. FATOME est interpellé par la **CFDT** et la CGT sur des situations de discrimination syndicale qui ont cours dans plusieurs organismes et demandent à la CNAM de faire passer des messages pour que cela cesse.

Les organisations syndicales attirent l'attention de la CNAM sur le **manque de fiabilité de certains outils** déployés ces dernières années et dont ARPEGE TS en est la triste illustration. **Les alertes de la CFDT** ont été nombreuses mais nous n'avons pas été écoutés. Citons les bug récurrents d'ARPEGE TI, l'abandon de PRADO connect ainsi que les logiciels catastrophiques coté CAF ou CNAV.

Les salariés ont souvent rattrapé les dossiers grâce à leur expertise mais au prix de l'**augmentation du stress** eu égard au manque d'ergonomie des solutions de contournement et à l'insatisfaction des assurés.

Par ailleurs nous nous interrogeons sur les montants octroyés aux prestataires comme SOPRA STERIA eu égard aux résultats.



ARPEGE : OU EN EST T-ON ?



M. FATOME, Mme BINTOU et M. VIEAU font le point sur la **situation d'ARPEGE**. ARPEGE TI a démarré en 2020. ARPEGE TS n'est pas ARPEGE TI, il a été corrigé et réécrit depuis 4 ans avec 3 objectifs :

- Faire face à l'obsolescence de PROGRES
- Améliorer les délais de liquidation
- Outils plus agiles pour s'adapter à la réglementation

Il a pris la responsabilité de procéder au déploiement dans 2 caisses de pré série car il faut bien simuler la production en situation réelle. Aujourd'hui la situation n'est pas satisfaisante pour les assurés, il y a des difficultés pour les collaborateurs.

Ce qui marche : Le cœur d'ARPEGE fonctionne pour 80% des arrêts. 120 000 arrêts ont ainsi été liquidés. Plus de 9 000 assurés ont été indemnisés en AT/MP.

Ce qui ne marche pas :

- La reprise des données de PROGRES
- L'intégration dans nos flux rencontre des difficultés
- L'outil est plus rigide que PROGRES sur la non qualité des flux de données employeurs notamment dès lors que la DSIJ est mal remplie. Une étape humaine va être rajoutée lorsque la DSIJ est bloquée.

La solution d'urgence proposée :

- 3 vagues de prévisions jusqu'en janvier pour corriger l'outil.
- Entraide du réseau : 100 ETP pour la production, 25 ETP sur les plates formes téléphoniques.
- -25 000 acomptes versés
- Renforcement des équipes dans les 2 caisses pour faire face aux difficultés rencontrées
- Formations supplémentaires sur la gestion des cas complexes

La situation va encore être difficile en janvier et le retour à la normale est prévu en février.

Prérequis pour aller plus loin dans le déploiement :

- Retour à la normale dans les 2 caisses concernées
- Correction des bugs
- Entraide du réseau
- Retour d'expérience détaillé des opérations de bascule



M. FATOME n'accélèrera pas le calendrier pour tenir la clause de revoyure de la COG. Il assumera le retard d'ARPEGE si retard il y a.

La CNAM a souhaité garder la maîtrise de sa conception d'ARPEGE. La société SOPRA STERIA a obtenu le marché public sous maîtrise d'œuvre CNAM. Il ne s'agit pas d'un achat d'un progiciel mais d'un projet de conception d'un logiciel avec une cinquantaine d'agents CNAM.

Des groupes de parole sont organisés par les RH dans les caisses concernées.

A 17h, M. FATOME quitte la séance suivi par la CGT.

LES REMONTÉES TERRAIN DE LA CFDT

- Nous alertons sur le fait que ce ne sont pas 2 caisses qui sont impactés (85 et 44) mais 3 caisses car le Maine et Loire gère les appels téléphoniques du 85.

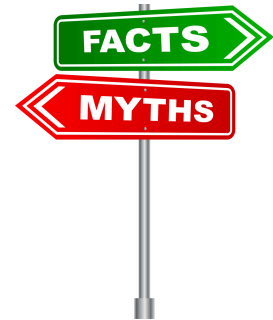
- **Blocage et bugs divers**

Blocage dès lors qu'il existe un changement de risque pour les paiements AS/AT ou AS/Mater

Blocage dans la situation de multi employeurs.

Anomalie sur l'impôt à la source

Anomalie sur les TPT



- Comme bien souvent en cas de difficulté de stock, les **subrogations** ne sont pas la priorité et sont mises de côté. Or, nous recevons des appels car des assurés commencent à ne plus avoir de maintien de salaire car l'employeur ne perçoit pas les IJ.
- Les **régularisations** sont impossibles à expliquer avec parfois 50 pages de régularisations.
- Difficultés avec les **solutions de contournement** qui rajoutent des outils, il faudra bientôt 3 ou 4 écrans pour liquider.

Création d'un outil spécifique pour attribuer les dossiers pour éviter que plusieurs agents traitent le dossier en même temps (orchestra).

Création d'un outil pour aider à expliquer les régularisations et pour éliminer les lignes positives négatives (puzzle).

Création de l'outil d'acompte.

Création d'un outil par une autre CPAM pour remonter les dossiers issus de la bascule qui ont bloqué. C'est pour intégrer des fichiers html très lourds car les dates sont mises en anglais (date et mois inversés) et uniquement des informations sous forme de tableau.

- Grosse inquiétude des agents sur le **volume des acomptes** à régulariser alors même que des acomptes sont encore fait tous les jours deux mois après le lancement. Par ailleurs, plus on fait d'acompte plus ça génère de régularisations rendant difficilement compréhensibles les montants versés pour l'assuré.
- Aujourd'hui les acomptes n'étant pas visibles dans le flux DSN, cela impactera la fiscalisation des IJ ou les autres aides sociales.
- Existe-t-il une **enveloppe pour aider les assurés mis en difficulté** ?

La **CFDT** conclue son intervention en indiquant que ces éléments ont des impacts sur les équipes locales qui sont en première ligne au quotidien : **Augmentation du stress au travail, explosion des arrêts, augmentation des RPS...**

C'EST POURQUOI LA CFDT DEMANDE

- Quels sont les plans d'action pour prévenir les RPS ? Quel accompagnement des salariés ? Car dès lors qu'ils sont ancrés ils existeront même quand le logiciel va fonctionner. La CNAM a une responsabilité sur la mise en place d'un Plan d'action car le danger provient du logiciel national ARPEGE.
- Alors qu'une réunion supplémentaire de la CPS sera consacrée aux développements informatiques avec un focus sur ARPEGE en 2025, nous souhaitons en plus la mise en place d'un groupe de travail sur ce logiciel afin de suivre son déploiement et surtout éviter les futurs fiascos aux autres branches. Si cela avait été fait avant, si les alertes et les mises en garde de la CFDT avaient été écoutées, nous n'en serions surement pas là. L'article 4 du protocole d'accord sur les INC permet la mise en place de ce groupe de travail.
- Le sujet de la reconnaissance du travail des agents impactés par les difficultés doit se poser y compris financièrement.

Mme BERTIN confirme que la réunion supplémentaire de la CPS sera consacrée aux développements informatiques mais ne voit pas l'intérêt d'un groupe de travail supplémentaire à ce sujet. Pour elle, cette INC spécifique y répond déjà. Certaines choses doivent se gérer dans les locaux de l'UCANSS d'autres au plus près et sous pilotage des directions locales.

Mme COMBAS-RICHARD indique que la CNAM a validé une demande de dotation supplémentaire de la ligne ASS (Action sanitaire et sociale).

Elle indique également qu'une RMPP supplémentaire a été accordée dans les 3 caisses pour permettre une reconnaissance financière des agents impactés.



Flashez pour
plus d'info
CFDT



Fédération CFDT PSTE
PROTECTION SOCIALE
TRAVAIL ET EMPLOI

Flashez pour
adhérer

