



Souvenez-vous, sur notre compte-rendu de l'INC Maladie du 26 juin 2019, nous évoquions les heures à laquelle les réunions de cette instance débutaient. Nous passons dorénavant de 14h30 à 15h00. Certes, les nouveaux locaux de l'UCANSS sont accueillants, cependant il ne faudrait pas prendre la fâcheuse habitude de réunir les partenaires sociaux dans un créneau horaire où l'attention et la concentration se trouvent fortement diminuées, « rythme chrono-biologique oblige ».

L'ordre du jour de l'INC Maladie de ce mercredi 27 novembre 2019 était le suivant :

1. **Complémentaire Santé Solidaire**
2. **Point d'étape sur les intégrations de régimes**
3. **Schéma directeur des systèmes d'informations**

Un ordre du jour plus léger que la précédente INC Maladie qui pouvait justifier l'heure tardive de la réunion, mais c'était sans compter les interventions des organisations syndicales qui ont vu pointer le sujet du **projet PLEIADE**.

Dans le dédale des interventions, et en l'absence de Nicolas REVEL, nous avons demandé à Pierre PEIX de répondre aux questions de la Fédération CFTC-PSE relative à PLEIADE et en lien avec la Gestion Prévisionnelle des Emplois et compétences (GPEC) un des leviers de progression du projet AGIR ensemble :

Quel est le devenir des plateformes TFE non retenues ? Y a-t-il une action ou des actions prévues afin de reclasser le personnel (agents et cadres) ?

Pour faire le lien avec le projet AGIR ensemble dans lequel on fait référence à la GPEC et à l'accompagnement des personnels impactés par des réorganisations tel que PLEIADE, qu'est-il prévu pour les organismes qui n'ont pas été retenus ? Des inquiétudes sont fortes chez les agents concernés quid de leur reclassement, et à quelles échéances sont prévues le départ des activités ?

Réponse de la Direction :

PLEIADE va se développer lentement, la volonté de la CNAM est de laisser le temps aux CPAM de s'adapter que ce soit en tant que caisse prenante ou caisse cédante. Rien n'est prévu en 2020 sauf pour les CPAM pilotes (comme Marseille). Ce projet ne devrait vraiment débuter qu'en 2021, il n'y a pas de logique régionale, il y a une logique d'équilibre. Il ne s'agit pas d'une mutualisation comme TRAM. Pour la CNAM, l'évolution de l'organisation est bien ancrée dans PLEIADE.

Seulement **7 caisses** ont été retenues du fait qu'un premier constat fait l'état des lieux suivant :

- une baisse de plus de 50% des flux papier entrants. La plupart de ces flux sont des feuilles de soins et des avis d'arrêt de travail
- Ces 2 types de flux diminuent chaque année de 15%.

La Fédération CFTC PSE demande un calendrier du déploiement PLEIADE et la stabilisation des services

Un point sera fait en 2020 et sera mis à l'ordre du jour d'une prochaine INC Maladie.

Après plus d'une heure et demi de débat sur le sujet PLEIADE et autres, deux points seulement de l'ordre du jour seront abordés. En effet, le 3ème point ne sera pas traité faute d'une intervention sur les campagnes de communication de la CNAM jugées misogynes, régressives et sexistes (selon la CGT). Et du coup - pris par le temps - l'agent de Direction qui devait présenter le « Schéma directeur des systèmes d'informations » a du quitter prématurément la séance. Pour P. PEIX, il n'y a pas de dimension « femme objet » dans les campagnes de la CNAM cependant, la campagne « KIF KIF » a été retirée car les images ont été jugées inappropriées.

POINT N°1 : LA COMPLEMENTAIRE SANTE SOLIDARITE

Présentation du projet sur PowerPoint, en complément d'information, il nous est dit que la rétroactivité est prévue, cela peut être très important en cas d'hospitalisation et que le reste à charge est quasi nul.

Tous les syndicats font remarquer que c'est la première fois que les caisses primaires font une différence de tarifs en fonction de l'âge, jusqu'à présent le principe de base était la solidarité.

QUESTIONS Fédération CFTC-PSE :

Cela fait quasiment déjà un mois que le dispositif est en place, avez vous mesuré les premiers impacts sur les services ? Et en particulier les charges de travail sur les services non cités comme les contentieux des organismes ?

Si l'assuré fait le choix de prendre la CPAM en tant qu'organisme complémentaire quel impact en terme de charge de travail pour l'organisme ?

Quel est le profil des 100 référents-formateurs nationaux ? Est ce que cette montée en compétences sera valorisée, et si oui de quelle manière ?

Remarque concernant les difficultés rencontrées : la formation d'une journée est insuffisante,

FO rappelle que la COG actuelle prévoit la réduction des frais d'affranchissement, avec la montée du dossier CSS il va y avoir une flambée des frais d'affranchissement car CLOE ne fonctionne pas !

Réponse de la Direction (Mme RICHARD):

Cela concerne **200.000 assurés**. Nous n'avons pas volonté à capter tout le marché de la CSS. La plupart des assurés sont gérés par des complémentaires car ils sont pris en charge pour une année.

Des outils ont été mis en place pour aider les agents d'accueil, tel que le mémo didactique, pour conduire l'entretien de l'offre sur rendez-vous. Il faut aussi inciter les assurés à payer par chèque, cependant on ne peut pas refuser les paiements en espèces. Les cartes prépayées pourraient être, également, un autre moyen de paiement. Ces situations devraient être marginales, une solution sera apportée ultérieurement. Le sujet doit être retravaillé.

La nouvelle charge de travail impacte surtout la partie recouvrement via l'outil PACTOL. Donc cela concerne les services trésorerie. L'outil PACTOL va certainement devoir évoluer vers un logiciel plus performant.

Cependant, si une surcharge de travail est constatée, **le Directeur Général de la CNAM demandera à l'Etat des effectifs supplémentaires. Il y aura de nouveaux métiers du recouvrement des cotisations, la valorisation de ces emplois ne fait pas l'objet de discussion pour le moment.**

Dans le cas de dossiers plus complexes et les demandes concernant les devis dentaires, optiques ou autre, il convient d'orienter les demandes sur la PFIDASS.

Concernant la modification du foyer, les représentants d'UNEO souhaitent se positionner sur la gestion de ce dispositif comme beaucoup d'autres mutuelles. Il y aura peut être des modifications de contrats et à terme nous aurions moins de dossiers à gérer.

Les formateurs sont rattachés au service précarité.

Manque de formation chez les trésoriers : les plus grosses demandes de formation émanent des agents comptables pour leurs personnels.

Nous notons que la Direction n'a pas répondu à notre question sur la valorisation de la montée en compétence des référents formateurs nationaux.

Intervention du SNADEOS CFTC : il semblerait qu'il ne faille que 4 minutes de plus pour faire un dossier CSS par rapport à un dossier CMUC.

POINT N°2 : POINT D'ETAPE SUR LES INTEGRATIONS DE REGIMES

QUESTIONS Fédération CFTC-PSE :

Il semblerait qu'il y ait eu des insatisfactions de salariés lors des intégrations. Existe-t-il un suivi des intégrations des salariés venant des régimes, si oui lequel et sous quelle forme ?

Réponse de la Direction (Mme GOMBAS-RICHARD) :

Quelques chiffres clés :

- sur les 1155 salariés issus des régimes, 29% ont déjà intégrés l' Assurance Maladie au 1^{er} octobre 2019
- sur le 3,1 millions d'assurés, 34,5% ont été transférés à l'assurance Maladie au 1^{er} octobre 2019

Les repositionnements des salariés se font par :

- Une intégration grâce aux négociations d'accord de transitions
- Des cellules nationales de conciliation RH pour trouver des solutions pour chaque salarié à repositionner

L'enjeu n'est pas que l'intégration, c'est aussi l'accompagnement. Un bilan à 2 mois est effectué via l'indicateur CPG qui remonte à la CNAM. A ce jour, nous comptons 6 changements de poste pour des agents provenant de la MFP service.

Pour les repositionnements des 1162 ETP du RSI achevés, c'est 13 affectations d'office et 5 recours à la commission nationale. 789 ETP de l'ex RSI intégreront les CPAM au 1^{er} janvier 2020.

Pour les repositionnements des 1559 ETP des Organismes Complémentaires quasi achevés, c'est 9 non repositionnés pour AROCMUT et 11 non repositionnés pour APRIA

Des opérations techniques sont à finaliser sur 2019 pour la bascule des dossiers des bénéficiaires des OC et de l'ex RSI vers l'assurance maladie. La CNAM met les moyens :

- mise en place d'une Task force comptable
- 27 Caisses REFOP en miroir des caisses SSTI
- une bascule à blanc pour la poursuite des opérations de fiabilisation des données côté SSTI et côté CNAM
- La rédaction des consignes aux caisses via des lettres réseau

Les trois bascules informatiques en production définitives s'effectueront en trois temps du 18 janvier 2020 au 16 février 2020 en week-end, et en commençant par les bénéficiaires d'APRIA, suivi des bénéficiaires d'AROCMUT et CIOC SIROCO, et en finissant par les bénéficiaires d'AROCMUT CIOC CIMUT.

La SSI disparaît le 1^{er} janvier 2020. Des fakes news indiquent que le RSI s'arrête au 13 décembre, c'est faux.

Pour conclure : afin de traiter ces sujets importants et pour le bon déroulement du dialogue social, la Fédération CFTC PSE et le SNADEOS suggèrent qu'il y ait davantage de réunions INC sur une année.

Par son réseau et ses experts, la CFTC vous soutient, vous écoute, s'implique, pour défendre vos droits, négocier et dialoguer avec efficacité et ténacité.