

Représentants CFTC : Frédéric Belouze (en présentiel), Bernadette Declérieux/Marie Ledermann et Thierry Galisot-Snadeos CFTC (en audio).

En amont de la réunion, le Directeur de l'Ucanss remercie les Caisses Nationales et les organisations syndicales d'avoir permis, dans des conditions particulières, de respecter les délais pour le paiement fin mai 2020 de l'intéressement 2019.

La réunion du jour va permettre aux Caisses Nationales de présenter les annexes pour l'intéressement 2020. La réunion du 2 juin sera réservée à la lecture du protocole pour les périodes 2020/2022.

Intervention préalable CFTC :

- Demande de communication des **lettres nationales de cadrage aux OS** (afin que nos organisations puissent connaître les politiques salariales des Branches)
- Demande d'une **réunion interbranche** sur le déconfinement ainsi que sur la politique de rémunération
- Quid de la **prime aux personnels de Sécurité Sociale** ? Peut-on avoir l'avis du Ministère sur le principe de cette prime suite à nos interpellations multiples et à notre courrier au Ministre du 13 mai 2020 ?

Sur le thème de l'intéressement, la CFTC rappelle ses demandes d'amendements ou de corrections sur l'accord qui avait été proposé en première lecture par l'Ucanss :

- ▶ Octroi d'une **masse salariale supérieure** (3%)
- ▶ **Report de la part non consommée** de 2019 sur 2020 (environ 10%)
- ▶ **Mise en place d'une commission ad hoc** qui réadapterait/modifierait les indicateurs sur la période de perturbations (OS et représentants des Caisses Nationales)
- ▶ Neutralisations des **absences pénalisantes** (surtout dans le cas présent de la crise sanitaire).

Enfin, la CFTC insiste **sur la mise en place d'indicateurs ou objectifs quantifiables et réalisables en lien avec le métier. Il faut prendre en compte les conséquences de la crise Covid pour 2020.**

Réponses UCANSS :

- Sur la communication des lettres de cadrage, le message est passé aux Caisses Nationales.
- Pas de réunion inter branche : des INC sont programmées sur la fin du 2ème trimestre 2020. Le calendrier sera communiqué aux organisations syndicales en fin de réunion.
- Pas de retour sur la prime à ce jour.

Sur les demandes CFTC relatives au protocole d'intéressement :

- Le Comex a tranché : la masse salariale restera à 2.5%.
- Neutralisation des absences pénalisantes : une étude est en cours. La position de l'Employeur a évolué : une proposition sera faite lors de la réunion du 2 juin.
- Pas de réponse sur la création d'une commission adh'oc.

Le Directeur de l'Ucanss souhaite tout de même conclure en réaffirmant que l'Employeur a répondu face à la crise du Covid 19 : pas de chômage partiel, prime télétravail, augmentation des capacités de télétravail.

Sur la présentation des annexes, nous retrouvons des indicateurs transversaux. Les Branches ont tenu compte des conséquences de la crise sanitaire et mis en place de nouveaux indicateurs tels que le télétravail, la formation en e-learning, l'index égalité homme/femme.

Présentation des annexes par les Caisses Nationales

1. Branche Recouvrement :

La philosophie de la branche Recouvrement est de privilégier les situations les plus favorables. Nous devons prendre en compte les impacts du Covid mais aussi les résultats qui permettent une valorisation.

Abandon d'indicateurs qui seraient trop pénalisants.



Remarques CFTC :

La CFTC s'inquiète des pourcentages assez élevés de déclenchement de seuils et des cibles notamment pour :

- **L'intégration des débits à 95% déclenchement 98% (rappel des mesures gouvernementales et arrêt du recouvrement)**
- **Les volets sociaux Cesu déclenchement 78% et 85% cible (problèmes informatiques et demandes importantes suite à la mise en place des mesures de chômage partiel).**

D'autre part, concernant la qualité de vidage, il est nécessaire de neutraliser la période de crise (prévisions difficiles et arrêts des services Fend).

Par ailleurs, pour 2 indicateurs relatifs à des respects de délais (réclamations et MAJ des données administratives), il apparaît également primordial de neutraliser la période de crise (travail dégradé, manque de personnel, applications indisponibles, mise en œuvre des nouveautés réglementaires et prioritaires) ou de pondérer le seuil.

Enfin sur les formations, il nous semble important de prendre en compte les difficultés liées aux connexions et à la bande passante puisqu'elles impactent forcément les résultats.

Réponses ACOSS :

La Branche entend nos demandes : pas d'inquiétude, les objectifs sont atteignables. La Tutelle prendra en compte ce qui ne pénalisera pas les résultats (neutralisation ou pondération des résultats). Tous les indicateurs ayant une comptabilisation au mois pourront être neutralisés en fonction des résultats.

Sur le CESU : l'indicateur concerne les dématérialisations des déclarations qui ont atteint la cible en 2019.

Sur les formations : reprise de formations notamment qualifiantes. Un logiciel a été mis en place par la Branche et géré par l'institut 4.10. La Branche reste attentive aux conséquences sur les connexions.

2. Branche Famille :

Les principes généraux pris par la Branche sont : la prise en compte de mesures exceptionnelles liées à la crise, la neutralisation des impacts de la crise, la suppression des indicateurs ayant de forts impacts liés à la crise et le maintien des indicateurs importants figurant dans la COG.

Il est important de mettre en exergue les actions valorisantes de la Branche en tenant compte des conséquences de la crise sanitaire.



Questions CFTC :

- Plusieurs indicateurs sont directement liés au Covid, sont-ils réellement atteignables ? (aucun point de comparaison). Seront-ils revus ou pondérés le cas échéant ?
- 1 indicateur répercute son résultat pour plusieurs organismes (taux d'appels téléphoniques traités – part locale/amélioration du service à l'allocataire/engagement de service) : les moyens mis en place ont-ils été suffisants ? A-t-on vérifié ? Surtout pendant la période de crise sanitaire avec des conditions de travail particulières ? ➔ Pénalisation potentielle de certains organismes.
- Que veut dire objectif individuel : par exemple « Atteinte de l'objectif de contrôle sur place » ?
- Pour les CDR et la CNAF, une partie de la prime d'intéressement est liée aux performances du réseau des CAF. Il est donc important et primordial de prendre en compte la crise et ses conséquences pour les indicateurs et les résultats, sinon, c'est l'ensemble du réseau qui est pénalisé.
- Enfin, la CFTC s'interroge sur l'indicateur de productivité.

Réponses de la CNAF :

La Branche souhaite valoriser les actions mises en place sur la Covid 19 puisque certains indicateurs s'y rapportent. Les cibles sont atteignables et une révision reste possible le cas échéant.

Les indicateurs dont les mesures seront difficiles ou pénalisantes ont été supprimés.

Objectif individuel : la CNAF ne souhaite pas pénaliser les caisses. Les Caf n'ayant pas toutes les mêmes fichiers, les objectifs sont fixés en fonction des éléments locaux : cela évite des objectifs trop faciles pour certains organismes et trop compliqués pour d'autres.

Sur la productivité : pas de changement par rapport à 2019, l'objectif est réalisable.

3. Branche Maladie :

La Branche est spécifiquement impactée et la fin de la crise sanitaire ne correspondra pas forcément à la fin de la période de crise pour la Branche Maladie.

Prise en compte des effets Covid 19 sur le thème « relation de service » : qualité de service aux assurés (taux de décroché des plateformes téléphoniques assuré même si pour l'instant les résultats sont en baisse) objectif 90% socle 60%.

Les indicateurs qui subissent de forts impacts liés à la crise sont proratisés (IJ par exemple), ou supprimés lorsque l'objectif ne peut être atteint (la maîtrise médicalisée par exemple).

Améliorer l'accès aux soins dans les territoires (déployer l'exercice coordonné : nombre de CPTS signataires) et exclure la période sanitaire.

Rajout : Gestion de crise COVID 19 : Contact Tracing **Indicateur composite 50/50**

- Robustesse du SI : taux de disponibilité

- Capacité à tenir le dispositif départemental : respect des ETP à mobiliser selon la cible définie (objectif 90%, seuil 75%).

Sur la performance économique et sociale : prise en compte de nouveaux indicateurs RH (communs à toutes les Branches) : déploiement des capacités de travail à distance permettant à plus de 50% des effectifs d'accéder au télétravail et déploiement de l'offre de e-learning (diffusion des catalogues de formations proposées en E Learning).



Questions CFTC :

Intégration des salariés des mutuelles et autres organismes : quels sont les dispositifs mis en place ?

La CFTC attire également l'attention de la Tutelle sur les objectifs, sur la productivité et sur les conséquences de la mise en place de Contact tracing.

Par ailleurs, la CFTC rappelle que les personnels UGECAM ont été en première ligne durant cette crise. Les indicateurs AGEFIPH et certification HAS ne sont pas en lien avec les activités des salariés UGECAM.

Réponses de la CNAM :

La CNAM nous rassure : le choix a été fait de ne pas tout axer sur la neutralisation mais de prendre en compte des résultats déjà acquis. L'idée est de ne pas pénaliser les salariés et de valoriser les actions comme le télétravail et la formation. La volonté est de fixer des objectifs atteignables.

La CNAM prend en compte diverses demandes formulées par les organisations syndicales : taux de fraudes, délais en AT.

Concernant l'intégration des salariés ex mutuelle ou autre caisse : les bilans sont en cours et devraient être réalisés d'ici la fin de l'année. La CNAM se réserve toutefois le droit de revoir l'indicateur en cas de difficulté.

Sur la gestion des activités : des gens non mobilisés (comme plate-forme ou gestion PCA) ne sont pas concernés par contact tracing. La CNAM ajoute que les indicateurs liés à Contact tracing font partie de la part nationale et non pas locale de l'intéressement. En effet, on s'appuie sur un mécanisme d'entraide.

Malgré la crise, il ne faut pas non plus oublier la mise en place du « Reste à charge 0 » depuis le 1^{er} janvier.

Enfin, les indicateurs des Ugecam ont été revus pour tenir compte de la crise sanitaire comme le plan de transformation des établissements par exemple.

4. Branche Retraite :



La CFTC constate une augmentation des indicateurs sur différents thèmes.

- 3 champs de performance :
 - **Performance économique et sociale** : 6 indicateurs **au lieu de 4** (dont 1 exclusivement Covid) - Rajout indicateur adaptation RH et index égalité homme/femme ?
 - **Qualité de service** : 18 indicateurs **au lieu de 14** (dont 1 exclusivement Covid, beaucoup d'indicateurs de délais : pourront-ils être respectés ? Neutralisation ou pondération ?) Rajout des traitements de dossiers TI.
 - **Maîtrise des risques et lutte contre la fraude** : 3 indicateurs (identiques)
- **27 indicateurs au lieu de 21** : soit 6 de plus
- Réduction indicateurs CSS Mayotte : 12 indicateurs. Beaucoup sont liés à des délais à respecter : voir pour neutralisation ou pondération ?

Réponses de la CNAV :

La Branche Retraite conduit la même politique que les autres Branches, à savoir la neutralisation ou la prise en compte d'activités valorisantes et de performances. Les meilleurs résultats seront retenus.

Sur le taux de dossiers et l'anticipation de dépôt des demandes retraite : le stock est maîtrisé et nous sommes en capacité de gérer un afflux de dossiers.

Sur les taux d'appels aboutis : résultat encourageant qui laisse penser que les objectifs pourront être atteints.

Concernant Mayotte, un accompagnement étroit et des formations sont en cours.

En conclusion, la CFTC entend la volonté des Caisses Nationales d'intégrer des objectifs atteignables et de revoir les objectifs en fonction des résultats. Nous serons très vigilants car nous devons prendre en compte les effets Covid 19.

Prochaine réunion le 2 juin sur le protocole d'accord et les annexes Ucanss et Institut 4.10.

**NOUS AVONS TELLEMENT DE CHOSES
À CONSTRUIRE ENSEMBLE !**

Fédération CFTC PSE 3 rue Élixa Lemonnier 75012 paris XII

tél : 01 44 87 08 48 - contact : federation-pse@cftc.fr - twitter : @fedecftcps