



Synthèse I.N.C. du 10 juillet 2020

Branche Maladie

Durée : 3h30

Contact(s) :- Simon CHASTAGNER (simon.chastagner@gmail.com) – 06.86.76.52.13 – Pierre GESTA – Benoit VOLKOFF (SNADEOS CFTC) – Thierry GALISOT (SNADEOS CFTC)

Observateur(s) : Sylvie BERNARD

Liminaire introductif de l'équipe de Direction et du DG

Le Directeur Général par Intérim et son équipe proposent de revenir sur trois points principaux avant d'entamer l'Ordre Du Jour de l'INC :

- La Prime
- Le télétravail
- Les points techniques liés aux outils informatiques (ARPEGE + NETTHINK)
- La lettre de cadrage politique salariale annuelle

La Prime

La CNAM rappelle avoir fait le choix d'une prime pour le réseau axé sur deux niveaux de reconnaissance basé :

- Sur le choix de l'équité et non de l'égalité de traitement avec la volonté de couvrir un spectre large d'agents.
- Selon les projections, plus de 50% des agents vont en bénéficier.

Pour le financement, les excédents 2019 de la masse salariale ont été mobilisés. Cette dernière s'inscrit dans un cadre hors RMPP. La CNAM précise que la possibilité de mobiliser ces excédents n'est cependant possible qu'avec accord des pouvoirs publics.

Enfin la Direction CNAM souhaite rappeler la volonté de préserver les salariés (maintien de salaire, mesures exceptionnelles, calcul de l'intéressement). La prime sert à reconnaître l'investissement, l'engagement, ainsi que les conditions de travail parfois difficiles d'exercice.

Le télétravail

L'accélération ainsi que la généralisation du télétravail sont avérées. Certaines réticences de Directions locales ont pu être levées pendant cette période de confinement concernant cette organisation de travail. Cependant, la Direction de la CNAM précise que certaines activités et processus ne peuvent être télé-travaillés.

Pour accompagner ce changement, la CNAM a investi 13 millions d'euros en commande de matériels (ordinateurs portables, écrans etc.) pour couvrir 45 000 collaborateurs de la branche dans un avenir proche. La CNAM est attaché à donner aux salariés en télétravail de bonnes conditions de travail pour exercer leur activité. Ce mode d'organisation est amené à se développer autour d'un intérêt employeur et salariés commun.

Enfin, la CNAM rappelle qu'au-delà de la pratique, d'autres questions comme sur la cohérence managériale émergent. La question se doit d'être approfondie pour la suite.

Les points techniques liés aux outils informatiques

Deux principaux points sont abordés par la Direction de la CNAM : ARPEGE et NETTHINK.

NOUS AVONS TELLEMENT DE CHOSES
À CONSTRUIRE ENSEMBLE !

Concernant ARPEGE : l'outil doit faire l'objet d'une meilleure compréhension. Suites à certaines anomalies le ressenti agent est compréhensible mais l'outil a permis le traitement de plus d'un million d'Arrêts de travail de manière automatisée et non manuelle.

Les différentes anomalies portent sur le WORKFLOW de l'outil et notamment le lien fait avec l'ACOSS. Aujourd'hui un reliquat de 20 000 dossiers en souffrance est constaté avec une nouvelle version de l'outil en théorie pour fin juillet qui devrait aider à le résorber.

En parallèle, la CNAM rappelle la possibilité d'acompte possible pour les Travailleurs Indépendants permettant d'assurer une certaine qualité de service même si le dispositif reste lourd à gérer localement pour les CPAM.

Concernant NETTHINK : Cet applicatif est un outil de supervision des connexions sur les postes agents. Depuis plusieurs années, la possibilité est donnée de pouvoir regarder et vérifier les actions faites par un agent. Cet outil permet juste une plus grande facilité de l'employeur de le faire.

Il a été mobilisé suite à la mise en télétravail car le PATCH sécurité était à revoir avec les risques induits que cela peut entraîner au sein de notre réseau en termes de piratage. **Cependant une information est faite à destination des IRP ainsi que des agents quand cet outil est mobilisé dans une caisse.**

Enfin, aucune déclaration CNIL préalable n'est nécessaire concernant la mobilisation de cet outil mais la conformité RGPD a été faite.

La lettre de cadrage politique salariale annuelle

La CNAM rappelle qu'une lettre de cadrage n'est pas systématique. Pour rappel, il n'y en a pas eu en 2019 et pour cette année. La volonté est de laisser aux Directions locales la possibilité de mener leur propre politique salariale en fonction du contexte local. Quand il y a eu recours à ces lettres de cadrage, cela a été fait pour flécher et accompagner certaines décisions afin de garantir dans certains cas précis une uniformité territoriale.

La démarche actuelle est plutôt une réflexion sur une politique salariale de 2 à 3 années avec certaines orientations pour les Directions avec une volonté de transparence au regard du dernier BSI.

Enfin, La CNAM ne porte pas un discours de durcissement vis-à-vis des directeurs en matière de politique RH, la CNAM invite les directeurs à entretenir et animer un dialogue social avec les IRP.

La CFTC PSE intervient sur cet élément important et essentiel de présentation. Elle regrette qu'une Lettre de Cadrage ne permette pas aujourd'hui de venir valoriser les métiers de la Sécurité Sociale. La CFTC rappelle qu'aujourd'hui, les métiers de notre institution sont peu ou pas compétitifs en termes de rémunérations pour des métiers similaires sur le marché du travail avec pour conséquence un fort « TURN-OVER » qui se traduit par des pertes de connaissances et / ou de compétences. La CFTC souhaite une Lettre de cadrage, non pas pour contraindre les Directions mais pour prendre en compte et accompagner l'évolution des métiers et du marché.

Un constat partagé par la CNAM mais une Lettre de Cadrage ne semble pas être le support adéquat. Une nomenclature SDRH peut s'envisager.

Pour conclure son introduction générale, la CNAM propose d'aborder les deux premiers points de l'ordre du jour et, pour chacun, permettre les interventions syndicales sur les points proposés.

Interventions syndicales

Liminaire

La CFTC prend acte de la décision unilatérale de l'Employeur d'attribuer une prime au personnel de la Sécurité Sociale. Nous regrettons cependant que les modalités d'attribution de cette prime soient variables selon les Branches. Nous souhaitons rappeler les principes défendus par la CFTC :

une prime équitable et uniforme pour TOUS les salariés de la Sécurité Sociale.

NOUS AVONS TELLEMENT DE CHOSES
À CONSTRUIRE ENSEMBLE !

La Sécurité Sociale reste et doit rester Une et Indivisible !

Notre Fédération a toujours défendu l'unicité des Branches et trouve ces traitements différenciés très dangereux. Tous les salariés de l'Institution ont participé activement à l'effort collectif et personne ne doit être mis sur la touche. Pour la CFTC, cette prime devrait être la reconnaissance d'un effort collectif de tous les salariés de l'institution.

Par ailleurs, nous alertons l'Employeur sur la reprise de l'activité avec un stock qui risque d'être important et qui demandera sans nul doute de l'expertise et de l'investissement (encore et toujours) de la part des salariés.

Enfin, concernant les mesures UCANSS pendant cette période (IK, indemnités télétravail), nous constatons que nos collègues présents en ARS n'ont pas pu bénéficier de ces dernières. En prolongement, QUID de la prime dite « COVID » pour ces mêmes personnels sous convention UCANSS. La CFTC souhaite que les points non abordés ce jour le soit rapidement.

- La situation sanitaire particulièrement difficile en Guyane et en outre-mer fait également l'objet d'une évocation, notamment sur la question des équipes de contact tracing.

Présentation et échanges

La CNAM propose d'aborder les points ci-dessous et de prendre en compte les observations syndicales :

- **Sortie de confinement (1)**
- **Mission PDP (prévention de la Désinsertion Professionnelle) (2)**

(1) Sortie du confinement

- Présentation

La sortie de confinement se fait de manière progressive avec un objectif de reprise à très court terme des accueils.

L'ensemble des activités de ces derniers doit reprendre au plus tard pour le 16 juillet 2020. C'est par ailleurs un objectif CPG. Cette reprise doit cependant se faire avec les meilleures conditions de travail en termes de Santé et de Sécurité pour les agents ainsi que pour les clients. L'accueil sur RDV est par contre mis en œuvre à ce jour sur l'ensemble du territoire.

L'ensemble des éléments à disposition rend confiant la CNAM pour une (ré)ouverture complète des accueils au 16 juillet prochain.

En parallèle, plusieurs observations de la CNAM sont portées à la connaissance de l'INC :

- Le délai moyen de règlement de la 1^{ère} IJ est en amélioration constante (38.4 jours) avec une mobilisation forte de PHARE IJ. Par ailleurs, Une partie du délai est imputable aux employeurs qui ont tardé à transmettre les informations pour le règlement de la 1^{ère} IJ.
- Concernant les délais de traitement FSP et FSP Lab, ces derniers s'améliorent également considérablement.
- Le délai moyen de traitement d'un dossier C2S est de 4.9 jours en Semaine 25. Si en Novembre / Décembre la production était celle d'un mois d'Août, en janvier, les fins de contrats ACS ont entraîné beaucoup de dossiers. Par ailleurs, l'ordonnance prise pendant la période permettant un renouvellement "automatique" a été facilitatrice afin d'assainir le solde. Concernant les incidents de paiements, ils sont de l'ordre de l'ACS à savoir de 2 à 3%. Les modalités de suspensions jusqu'alors ont été suspendues par Ordonnance. Deux Lettres réseaux sont parues pour accompagner les assurés en incidence de paiement, l'une porte sur une orientation ASS, l'autre sur une action de contacts sortants programmés. Par ailleurs, le téléservice destiné à la C2S a bondi de +70% permettant de fluidifier le traitement de dossiers.
- Concernant le traitement des réclamations mails, un retour stable est engagé avec cependant une attention portée sur les demandes assurés en N+2 car ces dernières peuvent générer des

NOUS AVONS TELLEMENT DE CHOSES
À CONSTRUIRE ENSEMBLE !

réitérations. Enfin, le lancement du CHATBOT est installé au début de la crise et a permis l'orientation et l'accompagnement des assurés sur leur compte.

- La prise de RDV en accueil : l'accentuation a été mise sur la mobilisation d'une prise de RDV en ligne via le compte de l'assuré. Il faut poursuivre cette démarche (aujourd'hui 1/3 des RDV se font par téléphone, 1/3 via le compte de l'assuré et 1/3 en accueil).
- Avec la loi ESSOC les numéros de l'Assurance Maladie deviennent non surtaxés (gratuit + coût de l'opérateur).
- Enfin, la note de satisfaction du compte AMELI oscille entre 4.4 et 4.5 / 5 un standard élevé et encourageant. Cependant la promotion de l'application AMELI doit se poursuivre. En effet, nous constatons de plus en plus de connexion sur le compte AMELI via SMARTPHONE mais sans forcément passer l'application dédiée. L'historique des remboursements passera de 6 mois à 18 puis 27 mois (demande forte des assurés ET agents Back Office).

Pour conclure ce point, l'attention est portée par la CNAM sur un focus concernant l'organisation de la mission Contact Tracing. Les besoins ayant été surévalués selon les prévisions de Santé Public France, 3 formes d'organisations régionales sont retenues :

- Une gestion en région par une seule et unique caisse
- Une gestion pilotée par une caisse unique avec des compétences décentralisées en région
- Une gestion mixte des deux précédents cas

Depuis quelques jours, il est à constater une recrudescence des cas positifs confirmés, la moyenne étant de 500/jours. Le dispositif doit être à nouveau mobilisable rapidement au besoin.

Intervention syndicale

Si le principe de déconfinement est acté progressif au sein des Directions du réseau, nous souhaitons sensibiliser l'INC de ce jour sur différents points :

- Il semble qu'il y ait une très forte disparité des plans de déconfinement et de ses mises en œuvre (ex : télétravail) avec des délais de prévenance des IRP et des agents très court, parfois trop court avec des annonces Direction pouvant apparaître brusques. Sans doute ces situations restent à la marge mais nécessitent d'être entendues.
- L'investissement du plus grand nombre quelque que soit d'ailleurs la catégorie professionnelle des agents doit être pris en compte, sans exclusion, comme l'indique le SNADEOS CFTC.
- Nous observons par ailleurs certaines dérives potentielles sous couvert « de la nécessité de service »
- La régularisation des heures supplémentaires liées à cette mission est une attente forte des agents ayant été mobilisés
- Enfin, concernant le télétravail, la crise sanitaire en a redessiné les contours ainsi que les ambitions de l'Assurance Maladie pour ce mode d'organisation de travail (achat de PMF portable pour le réseau). Dans ce cadre, un nouvel accord national semble nécessaire ainsi que le droit à la déconnexion, ce que la CFTC PSE appelle de ses vœux.

Une réponse à la CFTC est faite sur le paiement des heures supplémentaires avec un engagement sur la paye de fin juillet.

Mission PDP

Selon le même principe une présentation de l'expérimentation de la Mission de Prévention de la Désinsertion Professionnelle (PDP) avant la prise en compte des interventions notamment celles de la CFTC

Présentation

La CNAM présente succinctement le dispositif au vu du temps restant consacré à l'INC tout en précisant que nous y reviendrons lors d'une prochaine INC. Concernant les points non abordés ainsi que celui-ci, à la demande des Organisations Syndicales notamment la CFTC, une INC complémentaire en Septembre est à prévoir.

NOUS AVONS TELLEMENT DE CHOSES
À CONSTRUIRE ENSEMBLE !

Ce dispositif expérimental a pour ambition de travailler en amont sur les risques avérés de Désinsertion Professionnelle par :

- Une détection en amont du risque de désinsertion professionnelle
- Une approche globale
- Une mobilisation de l'ensemble des parties prenantes (DRSM / CPAM / CARSAT / Pôle Emploi etc.)

A partir d'une échelle de risque évaluée de façon croissante de T0 à T4, l'objectif est d'accompagner l'assuré social avec une « feuille de route » afin de lutter contre sa désinsertion professionnelle par un accompagnement sur 12 mois.

En parallèle, une coordination est assurée par la Direction Générale du Travail (DGT) et l'expérimentation porte sur 3 départements, la présentation du dispositif est en cours dans les départements concernés.

Intervention syndicale

Le service en lui-même semble intéressant et pertinent de prime abord pour la CFTC PSE. Cependant, nous souhaiterions porter à votre connaissance certains points de vigilance dans un cadre général:

- Le service médical joue un rôle important et nous craignons qu'il ne devienne systématique en se substituant à la médecine du travail puisqu'il jouera ce rôle pour les assurés du RSI qui n'ont pas de service de santé au travail. Une fois cette position actée, rien n'empêchera de poursuivre cette démarche y compris pour les assurés du régime général compte tenu de la faiblesse de candidats au poste de médecin du travail.
- Avec cette mission PDP, Les PFS et les services IJ et AT/MP, Mission Accompagnement Santé vont également avoir une charge considérable. La question des moyens doit être au cœur du dialogue social pour mener à bien cette mission PDP. Des garanties et des compensations réelles et concrètes doivent être discutées. Après la PFMA, viennent maintenant les plateformes multiservices. Les salariés de la PFS doivent donc voir, pour la CFTC PSE, leur prime portée à 6% à l'instar des agents de l'accueil physique.

En conclusion La CFTC rappelle qu'elle souhaite obtenir un point régulier des différentes avancées du projet lors des prochaines INC.

La CFTC PSE, et le SNADEOS CFTC, vous défendent, et vous rendent compte de leurs actions auprès des instances de concertation, Vous pouvez nous rejoindre en adhérant à notre syndicat !

CFTC - PSE Siège fédéral
📍 Adresse : 3 Rue Élixa Lemonnier - 75012 Paris
☎ Tel. : 01.44.87.08.48
✉ E-mail : federation-pse@cftc.fr
🌐 Site Internet : www.cftc-protectionsocialeetemploi.com
🐦 Twitter : @fedecftcpse

NOUS AVONS TELLEMENT DE CHOSES
À CONSTRUIRE ENSEMBLE !