



**Bien que la Fédération CFTC–PSE réaffirme son attachement au format de l'INC, qui constitue toujours un moment d'information et d'échanges privilégié, force est de constater que sur la forme, les choses évoluent peu et, c'est un euphémisme, restent perfectibles.**

En effet, fixer une INC un mercredi à partir de 14h30 avec un ordre du jour long comme le bras et comportant des sujets tels que, excusez du peu :

- Présentation du Schéma Directeur des Ressources Humaines (SDRH) 2019-2022 ;
- Intégration des régimes partenaires dont la reprise d'effectifs de la CAMIEG ;
- Présentation du projet PLEIADE ;
- Présentation du projet de PFS médico-administratives ;
- Contribution de l'Assurance-Maladie dans le cadre de la loi ESSOC ;
- Activité de biologie des laboratoires des centres d'examen de santé...

Relève de la **gageure** pure et simple.

Pour la **CFTC**, un examen serein et réellement constructif de ces problématiques aurait mérité **une journée entière ou deux demi-journées** ; nous relevons d'ailleurs que le DG de la CNAM « himself », M. Nicolas REVEL, qui honorait les organisations syndicales de sa présence, a déclaré devoir s'éclipser aux alentours de 17h00 pour se rendre à un rendez-vous et laisser l'animation du reste de la réunion à M. Pierre PEIX, Directeur Délégué aux opérations, preuve s'il en est que la durée de ces INC est, **volontairement, sous-dimensionnée.**

## **HEMA DIRECTEUR DES RESSOURCES HUMAINES 2019/2022**

Le premier dans l'ordre des sujets abordés fut le **SDRH 2019/2022**, dépeint comme une démarche « *non caporaliste mais qui se veut co-construite avec le terrain* » et « *non cnamien mais pur produit du réseau* » (pas moins de 160 personnes impliquées et contributrices).

Le projet ambitieux de la CNAM pour 4 ans est structuré autour de 6 leviers de transformation d'« Agir Ensemble 2022 » et suit une trajectoire de réussite jalonnée de 28 actions repères.

Le but déclaré serait de réduire les écarts de « bonnes » pratiques entre les organismes, en identifiant un socle commun de 9 fondamentaux RH devant être partagés et déclinés localement, calendrier à l'appui.

**Le problème est que pour la CFTC comme pour d'autres OS autour de la table, le vocable « harmonisation » s'accompagne invariablement de son pendant, non-dit : « par le bas »**  
...

En dépit des dénégations apportées par la Fédération Employeur en séance, nous en avons pour preuves les nombreuses tentatives de dénonciations d'usages quand ce n'est pas carrément d'accords RTT qui sont à l'œuvre un peu partout sur le territoire, ainsi que le passage au CSE qui s'est traduit par une contraction du nombre de représentants du personnel, au nom aussi de l'harmonisation des pratiques !

La CNAM aurait-elle inventé le « concours LEPINE du management » ? Et le « management participatif » n'est-il pas une nouvelle trouvaille en forme de cache-misère destinée à pallier les manques de moyens ? Il nous semble en effet que le meilleur des managements est bien sûr de pouvoir faire adhérer aux idées et processus avec davantage d'autonomie mais aussi avec, comme pendant, de pouvoir **rétribuer les salariés à leur juste valeur ! Et au passage pour les cadres de disposer eux-mêmes d'une plus grande reconnaissance pour la plus-value qu'ils apportent....**

Une phrase nous interpelle également dans le document de travail mis à disposition des OS « renforcer la fierté d'appartenance et développer l'attractivité de l'Assurance-Maladie ».

Au-delà de ces formules somme toute creuses, l'Employeur ne précise pas vraiment comment il compte s'y prendre avec, pour ce qui est de l'attractivité, des salaires, d'embauche notamment, aussi bas et des perspectives d'évolution qui se tarissent dans les organismes avec une RMPP fixée à 1,5% ! Et s'agissant de la « fierté d'appartenance » et de la fidélisation, **avec un projet de nouvelle classification qui, avant que l'UCANSS n'annonce vouloir revoir sa copie, envisageait de ne plus du tout valoriser l'ancienneté et donc les compétences acquises en cours de carrière, le tout dans un contexte d'allongement de la durée de cotisation pour pouvoir prétendre à une retraite à taux plein !!**

Le 2<sup>ème</sup> sujet abordé est la **contribution de l'Assurance Maladie à la Loi ESSOC** (pour Etat au Service d'une Société de Confiance) du 10/08/2018.

Pour faire simple, la loi déclare comme postulat qu'il est nécessaire d'instaurer (ou de rétablir ?) une relation de confiance entre les usagers et leurs administrations, et consacre pour ce faire un certain nombre de droits pour l'utilisateur dans l'accomplissement de ses démarches administratives, avec un train de mesures phares :

- Le droit à l'erreur (mais à l'erreur de bonne foi) ;
- La généralisation de la médiation ;
- Le droit à l'instruction d'un dossier incomplet ;
- Le droit au contrôle (davantage pour les tiers que pour les particuliers).

Tous les opérateurs publics sont concernés par la mise en œuvre de cette loi, et l'Assurance-Maladie ne fait donc pas exception à la règle.

L'Employeur définit le droit à l'erreur comme « *reposant sur un a priori de bonne foi et atteste de la possibilité pour chacun de se tromper dans ses déclarations à l'administration, sans risquer une sanction dès le premier manquement (...)* ».

Mais, précise-t-il aussitôt, ce n'est pas l'existence de l'indu par lui-même qui est remise en cause, mais la modularité de la sanction, qui n'aurait pas vocation à s'appliquer s'il est avéré que l'erreur a bien été commise « de bonne foi ».

Pour la CNAM, c'est bien davantage que l'erreur par elle-même qui est en jeu ; il faut agir en amont sur tout ce qui peut à un moment donné, concourir à la genèse d'une erreur, à l'image de la création de [OUPS.gouv.fr](http://OUPS.gouv.fr), informant les usagers des erreurs les plus fréquentes et des moyens de les éviter.

Cela passe, par exemples, par des courriers plus clairs, le fait de pouvoir être prévenu sur un risque d'erreur potentiel, la mise au point de télé-procédures avec l'apparition de fenêtres explicatives, etc...

Pour la **CFTC**, beaucoup de questions se posent sans forcément trouver de réponses immédiates.

D'un point de vue philosophique il n'est pas forcément aisé de faire la part entre une erreur « de bonne foi » et une fraude, que l'on appellera pudiquement erreur « volontaire »...

D'un point de vue pratique cette fois, comment les techniciens vont pouvoir mesurer ce droit à l'erreur « de bonne foi » et selon quels critères ? Quels impacts sur l'emploi également : quelle articulation possible par exemple avec la fonction de conciliateur/médiateur, dont la loi prévoit la généralisation mais qui est déjà très largement répandue au sein du RG...

Si l'idée peut paraître de prime abord séduisante, attention toutefois à ce qu'elle ne soit pas perçue par l'opinion comme un permis de se tromper avec ou sans bonne foi (il est vrai que certains hommes politiques sont des orfèvres en la matière, et nous montrent l'exemple, de « phobie administrative » en placements défiscalisés à l'étranger...). Un doute nous étreint : ce droit à l'erreur « de bonne foi » ne serait-il pas calibré sur mesure pour bénéficier en priorité aux plus aisé(e)s ?

**Sur ce, nous attendrons donc de voir la mise en pratique dans les organismes pour en mesurer les effets sur l'opinion et sur les conditions de travail de nos collègues.**

## **Intégration des régimes partenaires**

**Le 3<sup>ème</sup> sujet abordé** fut le point d'étape consacré à **l'intégration des régimes partenaires.**

En ce qui concerne l'accompagnement en termes de formations, l'Employeur s'enorgueillit d'un effort sans précédent (10 millions d'Euros pour 23.500 salariés, tant « accueillis » que « accueillants »).

Les salariés RSI seront formés sur les budgets RSI et des lignes budgétaires exceptionnelles seront octroyées par la DSS pour ne pas grever les budgets RG.

A l'examen des documents, la **CFTC** regrette toutefois une part prépondérante donnée à la FOAD (pour Formation Ouverte A Distance) **au détriment du présentiel et du tutorat**, qui nous semblent **davantage appropriés surtout en ce qui concerne l'accueil de nouveaux salariés...**

**La CAMIEG ferme 5 de ses antennes (Clermont-Ferrand, Montpellier, Poitiers, Reims et Strasbourg) et les 19 salariés répartis sur ces 5 sites pourront, s'ils le souhaitent, intégrer le Régime Général au 1<sup>er</sup> janvier 2020.**

L'Employeur garantit que cette intégration se déroulera dans des « *conditions équilibrées conciliant les impératifs de gestion avec les souhaits d'évolutions professionnelles auxquels les salariés peuvent légitimement aspirer dans le cadre de ces réorganisations* » .

### **Évolution de l'activité des centres d'examen de santé CES**

**Le 4<sup>ème</sup> sujet** abordé est celui de **l'évolution de l'activité des centres d'examen de santé (CES)**

Après une première phase de restructuration, suite à l'évolution du programme de détection des cancers colorectaux et la suppression en janvier 2015 de l'activité de lecture des tests au gâiàc (hémocults) qui était assurée par 8 laboratoires de CES en gestion directe des caisses, et qui s'est traduite par une forte diminution des effectifs (77,08 ETP en 2018 contre 143,59 en 2013)

L'Employeur affirme que « *la mutualisation a été réalisée avec succès* » qu'il s'agisse de l'accompagnement des personnels, et de l'amélioration de l'efficacité (qu'il chiffre à 2 M€ d'économies).

Néanmoins, l'activité de biologie de certains laboratoires de CES (Orléans, Pau) aurait encore un coût trop élevé par rapport aux standards identifiés par la CNAM et il est prévu à court terme que cette activité sera **donc redéployée/répartie sur d'autres labos** (Bordeaux, Tours) avec pour conséquence des départs (deux biologistes) ainsi qu'un repositionnement des techniciens concernés (au nombre de 5) sur d'autres activités assurées par les CES (maintien des activités de prélèvements, et montée en charge sur des missions éducatives et autres tâches administratives).

### **PFS MDA**

Puis vient la **présentation du projet de Plateformes Médico-Administratives (PFS MDA)**

Pour mémoire une expérimentation a été menée dans 4 régions pilotes, et la CNAM en présente les enseignements. Les professionnels de santé (PS) sondés, pour qui le téléphone reste le canal de prédilection, seraient très majoritairement (à 75% nous dit la CNAM) satisfaits, car le concept de la PFS MDA permet de concentrer toutes les demandes du PS auprès d'un numéro (3608) unique.

Le principe de la généralisation des PFS MDA a donc été acté en février 2019, avec pour modèle cible :

- Une organisation régionale, avec 9 PFS MDA en tout : Hauts de France (Amiens), Ile de France (Paris), Centre/Val de Loire/Normandie (Evreux), Grand Est (Reims), Bretagne/Pays de Loire (Nantes), Nouvelle Aquitaine (Périgueux), Occitanie (Montpellier), Auvergne/Rhône-Alpes (3 plateaux : Moulins, Annonay et Lyon), et PACA (2 plateaux : Châteauneuf les Martigues et Corte) ;

- Une taille critique minimum fixée à 20 ETP et 2 superviseurs ;
- Un public visé constitué donc exclusivement par les PS ;
- Et un périmètre d'activité large : « *toute demande émanant d'un PS ne relevant pas d'Hippocrate ou d'un échange confraternel* ».

A noter que pour faire face à l'adéquation charges/moyens, la PFS MDA des Hauts de France sera en charge des HDF + 77, 91 et 95 alors que celle d'IDF traitera les appels émanant des 75, 78, 92, 93 et 94.

L'essentiel des débats se concentre alors autour du profil de salariés qui seront appelés à pourvoir les postes de téléconseillers (TC) PFS MDA ainsi que sur la future amplitude de l'offre de service.

Sur le premier point, la CNAM assure que le nombre de salariés et d'ETP par plateau est, pour l'heure, encore non consolidé ;

**Le déploiement est prévu pour le second semestre 2019 avec une finalisation courant 2020.** Les postes sur les PFS MDA pourraient être pourvus par la reconversion d'actuels TC PFS assurés exclusivement affectés au traitement des demandes de PS ou par de nouvelles embauches.

Sur le second, l'Employeur assure qu'il n'y aura pas d'élargissement de l'offre de service en nocturne ou aux samedis et que celle-ci pourra être limitée aux horaires PFS standards actuels, grâce à la mise en place d'une offre multicanale.

## **PLEIADE PRESENTATION DU PROJET**

L'heure est déjà bien avancée (18h15 !) quand arrive le **6<sup>ème</sup> et dernier point à l'ordre du jour, et pourtant non des moindres, qui est la présentation du projet PLEIADE** (pour Plateforme Électronique d'Intégration des courriers entrants et d'Archivage Dématérialisé).

Hasard ou coïncidence, c'était pourtant (sans bien sûr négliger les autres) l'un des sujets les plus importants parmi tous ceux inscrits à l'ordre du jour de cette INC, tant il est **anxiogène et suscite des interrogations multiples chez les OS et les employés concernés.**

Pour optimiser le traitement des **96 millions de plis** réceptionnés à l'année par les services métiers de production et fonctions supports des organismes (soit près de 390.000 plis par jour) la CNAM a en effet décidé de **créer entre 10 et 15 Plateformes de Flux Entrants (PFE) sur le territoire**, lesquelles auront pour mission de centraliser et numériser le courrier de l'ensemble du réseau.

L'opération doit rester totalement neutre aux yeux des assurés qui continueront à acheminer leur courrier à l'adresse de leur actuelle CPAM de rattachement, le routage s'effectuant au niveau de la Poste, ou à déposer leurs plis sur site (auquel cas une étude serait actuellement en cours afin que les CPAM « cédantes » puissent alors transférer la charge vers leur PFE pour traitement).

**Le projet sera déployé progressivement entre 2020 et 2023.**

La **CFTC** interpelle les représentants de la CNAM :

- **Quelles sont les CPAM candidates (un appel à candidature a été lancé par la CNAM fin mai auprès des caisses du réseau) ?**

- **Quels impacts pour les personnels des caisses cédantes et quel volet RH, car le document envoyé aux OS en amont de la réunion mentionne, en forme d'ellipse, que « le descriptif du plan d'accompagnement au changement et de formation est en cours d'élaboration » (sachant que par contre, le projet décline d'ores et déjà de manière ultra précise le volet immobilier, certaines PFE étant calibrées pour traiter 20.000 plis/jour, d'autres 40.000, avec des « surfaces totales recommandées » de 76 mètres carrés dédiés aux circulations et cloisonnement et de 470 ou 730 mètres carrés pour le reste des activités, selon le volume de plis à traiter ; l'humain serait-il subalterne dans l'ordre des préoccupations de l'employeur ??)**
- **Quels risques d'erreurs/ pertes/ lenteurs liées à cette nouvelle organisation ?**

Mais vu son extrême importance nul doute que le sujet reviendra sur la table d'une prochaine INC et la **CFTC** pourra compléter son argumentaire ! Ah, si décidément ces INC ne sont pas formatées pour les provinciaux, leur format actuel ne permet pas à l'assemblée de siéger correctement, ce qui est très dommageable et ce que nous regrettons fortement, nous demanderons d'ailleurs à ce qu'elles puissent se tenir sur une amplitude raisonnable (une journée ou deux demies journées) ;

