

# INSTANCE NATIONALE DE CONCERTATION BRANCHE MALADIE DU 4 DECEMBRE 2020

*M. Fatome, Directeur de la CNAM, présente quelques points d'actualité.*

## TÉLÉTRAVAIL

Depuis novembre 2020, l'Assurance Maladie a su maintenir ses activités de service public tout en répondant aux exigences liées à la mise en place d'un télétravail généralisé sur un principe simple : tout ce qui est télétravaillable doit être télétravaillé 5 jours sur 5.

### **La Cfdt alerte sur la difficulté de certaines personnes à télétravailler et sur leur souhait de revenir sur site.**

M. Fatome précise qu'il a été demandé aux directions et aux managers d'être attentifs aux situations difficiles et rappelle qu'une indemnité journalière accompagne de façon efficace les salariés.

Aujourd'hui, le télétravail est déployé à hauteur de 70%. Ce schéma restera en vigueur jusqu'au 20/01/2021 et certainement jusqu'au 31/03/2021. Après cette date, la situation sera examinée pour une présence sur site plus importante.

### **La Cfdt indique que depuis cette deuxième vague, dans de nombreux organismes, les départs en télétravail sont complètement désorganisés.**

## PERFORMANCE ET RELATION AVEC LES USAGERS

Le recours aux services en réseau via AMELI semble avoir trouvé son public.

L'Assurance Maladie fait face à un phénomène amplifié d'augmentation des flux téléphoniques et des mails associé à une baisse des accueils :

- PFS (Plateforme de Services) : davantage de moyens ont été attribués. Le taux de décroché a été ramené à un niveau satisfaisant de 80 %.
- EPTICA : Le volume des mails diminue et le délai de réponse a été ramené à 48h (2/3 des appels). M. Fatome confirme que même s'il s'agit d'une procédure qu'il ne souhaite pas renouveler, une action d'archivage a été conduite.
- Accueil physique : priorisation des situations d'urgence avec RV (90 % des accueils). Manifestement, une part du public s'est adaptée à la diminution de notre capacité d'accueil et a adopté les rendez-vous téléphoniques et l'utilisation d'Ameli.

Le dernier jour traité sur les IJ (Indemnités Journalières) a été ramené à 27 jours pour la 1ère IJ. Il reconnaît que, l'indicateur est une moyenne et qu'il peut masquer des situations spécifiques.

## ACTIVITÉ CONTACT TRACING

A travers cette activité, l'Assurance Maladie a participé à la limitation des cas contacts. Son action est exemplaire. Le recours aux CDD a généré un coût de 21.7 millions d'euros et le versement de la prime contact tracing (uniquement aux personnels en CDI) s'élève à 7.5 millions d'euros.

## **La CFDT s'interroge sur la chute des appels COVID, pourquoi n'y a-t-il pas eu de palier ?**

**Cette situation a conduit les agents à repartir de manière précipitée sur leur activité habituelle. Ils ont été informés dans des conditions très contestables de leur retour dans leur processus métier (par exemple le matin lors de leur prise de fonction sur la plateforme tracing). Une fois encore, nous ne pouvons que constater le manque de considération de certaines directions locales envers leurs salariés.**

M. Fatome explique l'absence de palier par les différentes mesures mises en place simultanément :

- baisse du taux de positivité
- effet du confinement et diminution du nombre de tests effectués
- diminution du nombre de personnes contact (effet du confinement) qui a permis de passer de 100.000 contacts à 20 ou 30.000.

**Dans le cas où les plateformes seraient à nouveau en manque d'effectifs, la CFDT demande que le volontariat soit la seule règle en vigueur dans les organismes, la CNAM doit s'engager d'ores et déjà sur ce point.**

**La CFDT indique également avoir élaboré un questionnaire à destination des salariés présents sur les plateformes brigades Covid-19. L'analyse des réponses apportées montre que :**

**- Les salariés regrettent l'absence de consignes claires et stables. De plus, le processus de transmission de l'information est désorganisé, cela génère de l'incompréhension et des difficultés dans l'exécution de leur activité.**

**La CFDT regrette ces dysfonctionnements majeurs qui pénalisent l'efficacité des plateformes surtout quand les salariés sont détachés à temps partiel de leur processus métier sur les plateformes. La CFDT ne comprend pas que l'organisation soit défailante malgré un recul de 6 mois. La CFDT demande que la CNAM s'engage à accompagner les organismes locaux pour pallier ces dysfonctionnements.**

**- Les salariés font également état d'objectifs individuels et/ou collectifs qui semblent très disparates d'un organisme à l'autre.**

**- La notion de salariés référents est également évoquée avec un système de rémunérations également peu claires dans le cadre de cette activité.**

**La CFDT demande donc à la CNAM de faire un point sur ces différents éléments et qu'elle s'empare du sujet afin d'harmoniser les pratiques pendant la durée d'existence de ces plateformes.**

La CNAM n'apportera pas de réponse à ce sujet.

**La CFDT s'inquiète pour les personnels actuellement en CDD et des garanties qui pourraient être apportées par la CNAM pour un maintien de ces derniers.**

M. Fatome évoque la possibilité de titularisation de certains CDD affectés au tracing en fonction de l'évolution de l'épidémie. Aucune explication supplémentaire n'est apportée.

A ce jour, cinq millions de français ont été appelés. Les assurés sont globalement satisfaits de ces appels et saluent le travail et le soutien des « traceurs ». Il indique faire évoluer les pratiques pour être plus efficaces. Il n'existe pas d'indicateur du suivi individuel de chaque personne appelée.

**La CFDT indique également que souvent le courrier pour justifier de l'absence auprès de l'employeur est envoyé dans un délai trop long.**

## EPIDEMIE

L'Assurance Maladie est au cœur du suivi de l'épidémie :

- Accélération des tests : négociation avec les laboratoires
- Renforcement de l'accompagnement de l'isolement
- Adaptation aux tests antigéniques, accompagnement des personnels soignants
- Vaccination anti COVID (inviter les personnels soignants à se faire vacciner)

**La CFDT demande s'il sera prévu une vaccination pour les agents de l'Assurance Maladie.**

PLa CNAM répond qu'il n'y a pas de décision prise à ce jour.

## ACCÈS AUX SOINS ET AUX DROITS

C'est une priorité très forte de l'Assurance Maladie.

Les droits à la C2S pendant la crise ont été prolongés pour éviter les ruptures de droits. Le traitement des demandes GDB a été géré prioritairement.

Une convention de partenariat avec Pôle Emploi a été signée pour que les travaux collectifs d'accès aux droits soient mis en avant dans les deux organismes.

## RSI

L'intégration a été réalisée dans de bonnes conditions. Mais cela n'exclut pas le fait que certains agents souhaitent changer de poste. Les organismes seront attentifs à ces demandes.

## DIALOGUE SOCIAL

**La CFDT interpelle la CNAM sur l'absence de vrai dialogue social en indiquant qu'il s'agit plutôt de transmission descendante d'informations dans les organismes locaux.**

M. Fatome répond que les organismes ont été invités à trouver du temps pour que toutes les réponses puissent être apportées aux organisations syndicales. Des dispositions exceptionnelles pour l'organisation à distance des instances ont été prévues par décret du 25/11/2020.

## BILAN SDRH

Construit en 2018, en lien étroit avec le réseau afin que les RH maladie progressent. La trajectoire est jalonnée par des actions repères. Il y a 6 leviers. Il y a eu 12 journées régionales pour que les organismes de l'Assurance Maladie se les approprient. Il n'y a eu aucune réunion en région du fait de la crise sanitaire.

### → **Levier 1 : Anticiper la transformation des métiers et accompagner les trajectoires professionnelles**

72 métiers et 17 familles. Les emplois impactés sont regroupés par macro processus afin d'identifier les enjeux majeurs. Il y a 2 priorités dans un observatoire, une étude des emplois de techniciens et référents, front office/back office sera faite en 2021.

Impact de l'évolution de l'accompagnement à l'accès aux soins : 2ème étude notamment sur les emplois plus spécifiquement sur le front office-back office, la CNAM nous fait présentation d'un gros travail sur la branche maladie et d'un impact en termes d'évolution. Il est indiqué la création du middle office. La crise pourrait être une opportunité pour réfléchir autrement et officialiser certaines initiatives locales comme marier et varier davantage les activités pour plus de polyvalence.

**La CFDT souhaite savoir ce que la CNAM entend par "automatisation et évolutions front office/back office".**

La CNAM répond que les outils mis en place pourraient aller plus loin dans l'automatisation. Des formations sont à prévoir. Il convient de se demander en quoi le métier va être modifié, de s'interroger sur la disparition de certains métiers, ce qui pourrait permettre de développer d'autres métiers notamment ceux du front office. Une analyse des impacts du projet stratégique sur 72 métiers a été effectuée au sein de 17 familles professionnelles.

### **La CFDT demande la communication de la liste de ces métiers.**

La CNAM répond positivement à cette demande.

## → **Levier 2 : Diffuser l'innovation dans les pratiques managériales**

Nous sommes sur la capitalisation de tous les acteurs (pas de schéma national) vecteurs de meilleure connaissance des innovations.

Création d'un trophée, deux innovations ont été choisies :

- CPAM 53 : management participatif et créatif
- CPAM 57 : démarche ciblée, travail sur l'évolution de leur plateforme téléphonique pour varier les activités des PFS

## → **Levier 3 : Réussir l'intégration des régimes et accompagner tous les collaborateurs**

Toutes les formations ont pu être dématérialisées pour pouvoir être suivies. Culture performance sociale : diffusion d'outils méthodologiques, à charge aux organismes de s'en saisir.

Stratégie qui consiste à mettre les outils à disposition des organismes pour pouvoir progresser sur ces sujets.

Un des objectifs était de s'assurer que 100 % des formations seraient déployées pour les accueillis et accueillants fin 2020. Or, l'échéance initiale 2020 a été reportée en 2021 compte tenu du contexte sanitaire.

### **La CFDT demande quelles sont les formations qui n'ont pas pu être déployées.**

La CNAM réaffirme l'objectif de former 100 % des agents RSI et nous renvoie à la réunion CPNEFP. Les formations métiers ont pris du retard mais l'objectif est de faire en sorte qu'elles aient lieu.

## → **Levier 4 : Des outils méthodologiques vont être mis à disposition via une Lettre Réseau.**

Il appartiendra aux Caisses de se les approprier. Concernant la QVT, des outils seront mis à disposition, orientations communes aux 24 actions. Il y aura 3 outils et 2 formations.

### **La CFDT souhaite savoir si la CNAM promeut le flex office comme nouvelle organisation de travail.**

La CNAM répond par la négative et affirme laisser le choix aux organismes locaux. Ces derniers sont accompagnés si besoin dans leur réflexion. Deux expérimentations de la démarche d'analyse des impacts RH ont eu lieu : l'une dans la Caisse de l'Eure sur l'analyse des impacts humains en lien avec le projet de transformation de la plateforme téléphonique et la seconde dans la Caisse de la Sarthe, sur la mutualisation de la paie des UGECAM. L'évaluation de ces expérimentations a permis à la CNAM de valider l'opportunité de diffuser la démarche à l'ensemble du réseau.

### **La CFDT s'étonne que sur la réussite d'une ou de deux expériences permet de généraliser la démarche à l'ensemble du réseau.**

La CNAM précise qu'il s'agit de diffuser la démarche avec un accompagnement et non de l'imposer.

→ **Levier 5 : Modernisation de notre image, pour des emplois intéressants, guide pratique de rédaction des emplois.**

La CNAM précise que aucune négociation nationale sur la GPEC n'est prévue. En revanche, la négociation doit se faire au niveau local.

→ **Levier 6 : Piloter et accompagner la performance des RH**

**La CFDT a également abordé le sujet du dialogue social concernant ce projet. La CNAM nous rappelle les dispositions du décret du 25/11/2020 qui prévoit des mesures exceptionnelles d'organisation des instances à distance. Le format des instances doit être organisé avec l'organisme local. La CNAM confirme être pour une implication des CSE.**

## RÉFORME DES JURIDICTIONS

**La CFDT demande si l'employeur dispose d'une projection du nombre de salariés ayant l'intention de rejoindre les effectifs du Ministère de la Justice ?**

Tout est prévu pour les réintégrations des agents et, ils peuvent demander des formations dans le cadre de développement des compétences.

**Y-aura-t-il de la place pour l'ensemble des salariés ? Nous rappelons qu'il s'agit de concours et que les nombres de places risquent d'être limités ? Y-a-t-il des salariés qui ont émis le souhait de réintégrer leur poste d'origine après avoir pris leurs nouvelles fonctions dans leur organisme employeur ?**

L'employeur rappelle que les salariés ont le choix, y compris celui du « droit de regret ».

**Les agents qui souhaiteront changer d'emploi grâce à une passerelle seront-ils accompagnés par l'Assurance Maladie ?**

L'employeur va questionner tous les agents pour identifier ceux qui seraient vraiment intéressés par ces passerelles pour qu'ils soient accompagnés. La mise à disposition des agents auprès de la CNITAAT est prolongée jusqu'au 31/12/2022. Le montant des primes mobilités attribuées étaient liées au coefficient et ont été versées pour des montants de 900 € à 4 000 €.

**Pour terminer, la CFDT souligne que pour toutes ces personnes amenées à rejoindre l'Assurance Maladie, la formation métier est très insuffisante.**

**Flashez pour plus d'info CFDT**



**Fédération CFDT PSTE  
PROTECTION SOCIALE  
TRAVAIL ET EMPLOI**



# Questions CFDT PSTE

## INC Maladie du 4 décembre 2020

1. Aujourd'hui, les techniciens des CPAM traitant les IJSS ont accès à la base de Pôle Emploi, et certains d'entre eux à celle de la CAF. Alors que l'ACOSS et les URSSAF sont des organismes de protection sociale, les techniciens des CPAM n'ont pas accès aux données de ces 2 organismes dont ils auraient besoin pour régler plus facilement 20% des « indemnités journalières complexes ».

**La CFDT souhaite donc que la CNAM demande l'accès pour les CPAM aux bases PAJEMPLOI (emploi des assistantes maternelles) et CESU (emploi des salariés à domicile).** Ce droit d'accès éviterait à l'assuré de devoir fournir tous ses bulletins de salaire sur 12 mois pour chaque employeur s'il est rémunéré par CESU, et sur 3 mois pour chaque employeur pour les assistantes maternelles (PAJEMPLOI). Sachant que La fourniture de toutes ces pièces au mieux retarde, au pire empêche s'il en manque, le paiement des IJ pour ces publics avec des revenus déjà modestes en temps normal.

En ce qui concerne les professionnels de santé dont les IJSS sont calculées sur les avis de cotisations, **la CFDT souhaite également que la CNAM demande à l'URSSAF l'accès à sa base PAMC.**

2. Concernant les brigades Covid-19, suite à une baisse d'activité les agents en CDI ont été informés parfois dans des conditions très contestables (par exemple le matin lors de leur prise de fonction sur la plateforme traçing) de leur retour dans leur processus métier. Une fois encore, nous ne pouvons que constater le manque de considération de certaines directions locales envers leurs salariés.

Dans le cas où les plateformes feraient à nouveau en manque d'effectifs, **la CFDT demande que le volontariat soit la seule règle en vigueur dans les organismes**, la CNAM doit s'engager d'ores et déjà sur cette demande.

En complément, **la CFDT demande un état des lieux du personnel** dédié aux plateformes : nombre, type de contrat, profil.

De plus, **la CFDT s'inquiète pour les personnels actuellement en CDD**, quelles garanties peut apporter la CNAM pour un maintien de ces derniers.

**3. La CFDT a élaboré un questionnaire à destination des salariés présents sur les plateformes brigades Covid-19.** L'analyse des réponses apportées montre que :

- ⇒ Les salariés regrettent l'absence de consignes claires et stables. De plus, le processus de transmission de l'information est désorganisé, cela génère de l'incompréhension et des difficultés dans l'exécution de leur activité.

La CFDT regrette ces dysfonctionnements majeurs qui pénalisent l'efficacité des plateformes surtout quand les salariés sont détachés à temps partiel de leur processus métier sur les plateformes. La CFDT ne comprend pas que l'organisation soit défailante malgré un recul de 6 mois. **La CFDT demande que la CNAM s'engage à accompagner les organismes locaux pour pallier à ces dysfonctionnements.**

- ⇒ Les salariés font également état d'objectifs individuels et/ou collectifs qui semblent très disparates d'un organisme à l'autre.
- ⇒ La notion de salariés référents est également évoquée avec un système de rémunérations également peu claires dans le cadre de cette activité.

**La CFDT demande donc à la CNAM de faire un point sur ces différents éléments et qu'elle s'empare du sujet afin d'harmoniser les pratiques pendant la durée d'existence de ces plateformes.**