

# INSTANCE NATIONALE DE CONCERTATION BRANCHE MALADIE DU 2 SEPTEMBRE 2020

M. FATOME nouveau Directeur Général de l'Assurance Maladie participe à sa première Instance Nationale de Concertation.

## SITUATION SANITAIRE

L'actualité est marquée par la circulation du Coronavirus qui affecte la vie quotidienne et les conditions de travail des personnels notamment en raison du port du masque rendu obligatoire dans les milieux fermés par le nouveau protocole sanitaire. Certaines adaptations sont à prévoir notamment pour les plateformes mais cela reste à la marge. C'est un nouvel aspect de notre vie quotidienne et de travail auquel il faut maintenant s'habituer.

La CFDT demande préalablement que des réponses écrites soient apportées aux questions posées en amont de cette INC, puis l'interroge sur l'indemnisation prévue pour l'entretien des masques lavables ou sur le lavage par l'employeur. Devant la difficulté de mettre en œuvre ce type de logistique, la CFDT demande la fourniture de masques jetables en quantité nécessaire et suffisante.

La CNAM privilégie les masques en tissu (environnement) et indique que la responsabilité du lavage ne revient pas à l'employeur s'agissant d'une mesure imposée par les Pouvoirs Publics. Il est prévu de fournir suffisamment de masques en tissu pour permettre un lavage régulier.

**La CFDT fait une déclaration concernant la prime COVID et alerte la CNAM sur les conséquences de l'attribution de cette prime qui dégrade le climat social dans de nombreux organismes. Cette prime laisse de côté près de 50 % des salariés ! En effet, la CFDT considère que chaque agent, à son niveau, a participé à la gestion de la crise et que la prime aurait dû être versée à l'ensemble des agents !**



### → Contact tracing

Il est fondamental que l'Assurance Maladie, qui est implantée sur tout le territoire (*ce qui est une force pour être au plus près des assurés*), soit au rendez-vous.

Face à la hausse des cas contacts, plus de 20 000, le contact tracing devient la mission prioritaire. Il faut toutefois préserver les activités considérées comme prioritaires pour nos assuré(e)s : prestations, précarité, accès aux droits, comptabilité... Les autres activités non prioritaires seront provisoirement réduites : contrôle contentieux, gestion du risque, accompagnement des professionnels de santé...

Le volontariat reste la base du système. L'enveloppe initiale de 1000 CDD est augmentée pour permettre le recrutement de 400 CDD supplémentaires et assumer la charge liée au COVID.

Sur la valorisation salariale du Contact tracing, il entend le message des organisations syndicales et souhaite y apporter une réponse grâce au dialogue social. Il essaiera d'activer les leviers pour envisager une reconnaissance salariale en prenant en compte les week-end travaillés.

Sur le rôle des praticiens conseil dans les brigades, M. FATOME souhaite que ceux-ci reviennent dans le dispositif d'appel des patients zéros et que des plateformes d'appel soient créées au sein du service médical pour permettre un tracing intégral du cas « 0 ».

## → Télétravail

Il est important de revenir à des conditions de travail plus raisonnables sur la base de 4 jours télétravaillés sur 5 pour que les agents gardent le contact avec l'organisme. En effet, maintenir, le télétravail à temps plein comporte des risques d'isolement. Sachant que le principe est de revenir à 3 jours maximum de télétravail sur 5. Les règles peuvent être ajustées car elles dépendent aussi de l'évolution de l'épidémie dans les territoires. Une dotation importante d'ordinateurs portables est prévue.

## → Ségur de la santé

Mr Fatome indique ne pas avoir d'informations sur l'application des mesures pour les salariés des Ugécams, le dialogue avec les Pouvoirs Publics est en cours.

## EVOLUTION DE LA RELATION CLIENT ET DES MÉTIERS DU FRONT OFFICE

La CNAM présente le dossier et les réflexions partagées avec les directeurs locaux :

- Forte spécialisation des activités dans le réseau mais qui est allée trop loin au détriment de l'intérêt et du sens du travail mais aussi de la qualité de service
- Dématérialisation croissante qui permet un meilleur service rendu grâce aux accès facilités aux dossiers des assurés
- Complexité croissante des dossiers qui ne passent pas dans les chaînes de production
- Développer impérativement une articulation entre back office et front office

**La CFDT rappelle que l'hyperspécialisation des personnels est dangereuse et s'interroge sur les évolutions et les passerelles vers d'autres emplois proposées par la CNAM.**

**Elle demande aussi des précisions sur ce qu'englobe le « Métier unique de service » et l'articulation avec les plateaux régionalisés.**

La CNAM répond en indiquant que ses travaux portent sur :

- La réécriture des messages sortants qui sont peu compréhensibles
- La révision de l'ergonomie du Compte Ameli pour permettre les transferts des demandes de l'assuré(e) directement dans le service concerné
- Le développement du middle office associant le métier de la relation client et l'accroissement des compétences sur le traitement intégral des dossiers
- La diversification des activités et sur comment enrichir les emplois en donnant du sens au travail
- La clarification des rôles des managers et superviseurs
- Le développement de modes de managements plus innovants visant à dynamiser la vie d'équipe et redonner de l'autonomie aux agents
- La refonte du référentiel emploi de la relation client en se mettant en situation pour créer des passerelles d'emploi, avoir un horizon en donnant de la visibilité sur une évolution possible

**Pour le moment, les propositions de la CNAM restent encore floues et la CFDT restera attentive aux évolutions proposées dans les organismes.**

## BILAN DE L'INTÉGRATION DES SALARIÉS DU RSI

La CNAM commente uniquement le versant reprise des salariés et l'impact de la crise sanitaire sur l'intégration et la formation des agents intégrés au 1er janvier 2020.

Même si les conditions d'accueil ont été reconnues comme bonnes et bienveillantes, il est évident que l'objectif de formation n'est pas atteint dans la mesure où toutes les actions se sont arrêtées en mars. Les bilans RH prévus à 2 mois sont reportés à fin septembre.

Une enquête a été lancée sur le processus d'intégration, elle s'est terminée le 31 août 2020 et les résultats seront présentés en CPNEFP (Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle) le 7 octobre prochain.

De plus, une commission de suivi de l'intégration du RSI aura lieu à l'UCANSS le 1er décembre 2020 avec l'ensemble des partenaires sociaux.

La CNAM rappelle que les salariés ex-RSI sont maintenant des salariés de l'Assurance Maladie (application des dispositions conventionnelles du Régime général) et qu'ils peuvent donc postuler en interne dans les mêmes conditions que leurs collègues.

Il n'y a pas eu de cadre fixé pour l'ensemble de l'institution sur la mobilité interne et chaque organisme gère son schéma directeur local GPEC comme il l'entend.

**La CFDT sera vigilante sur ce dossier et s'assurera de la bonne intégration et de la formation de tous les agents ex RSI.**

**Flashez pour plus d'info CFDT**



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



**47/49 avenue Simon  
Bolivar 75019 PARIS**



**federation@pste.cfdt.fr**



**01.56.41.51.50**