

INSTANCE NATIONALE DE CONCERTATION BRANCHE MALADIE DU 29 MARS 2022

En présence de Monsieur Thomas FATOME, directeur de la CNAM, Madame Marie Gabrielle DUBREUIL, directrice des ressources humaines des réseaux, et Monsieur Mikaël GÉRARD, directeur des relations sociales institutionnelles Ucanss.

L'ordre du jour de cette INC s'établissait comme suit :

- Actualités de la Direction Générale ;
- Les évolutions du Service Social de l'Assurance Maladie ;
- Projet PLEIADE : point d'avancement.

A noter que le point d'avancement du projet PLEIADE est une demande de la CFDT qui avait été faite à plusieurs reprises et notamment lors de la dernière INC de novembre.

En préambule de cette INC, et en complément des questions qui ont été adressées à l'UCANSS, la **CFDT** est revenue sur deux sujets que sont la fin de l'activité de Contact Tracing le dimanche et le positionnement de certains médecins, infirmières et infirmiers comme volontaires pour apporter leur aide dans le cadre du conflit en Ukraine.

En effet, la Direction Générale de la CNAM a informé les organismes locaux de la fin de l'activité de contact tracing le dimanche. Beaucoup d'agents voyaient malheureusement un intérêt à travailler le dimanche dans la mesure où ces journées de travail faisaient l'objet d'une majoration à 100 %. Par ailleurs, la **CFDT** s'étonne de cette mesure alors que l'épidémie connaît un rebond. La plateforme qui permet aux patients 0 de déclarer les cas contacts fonctionne-t-elle si bien que ça ? Ne risque-t-on pas de passer au travers de cas contacts ? La CFDT souhaiterait que la CNAM fasse un point sur les Plateformes Contact Tracing (PFCT).

Par ailleurs, la **CFDT** a eu connaissance de médecins et d'infirmières et infirmiers qui se sont portés volontaires auprès de leur Direction pour apporter leur aide dans le cadre du conflit ukrainien. Un dispositif particulier est-il prévu par la CNAM au sein de son réseau de CPAM ?

ACTUALITÉS DE LA DIRECTION GÉNÉRALE

SALAIRES



Le 14 mars 2022, la Ministre de la Fonction Publique a annoncé le dégel du point d'indice des agents de la Fonction Publique. La CFDT PSTE revendique une mesure collective et pérenne à la Sécurité Sociale qui doit se traduire par l'augmentation substantielle de la valeur du point.

La CFDT demande quelle est la position du Directeur Général de la CNAM à ce sujet ?

Réponse de la CNAM : la CNAM ne souhaite pas se substituer à l'UCANSS et aux négociations qui se tiennent. La CNAM rappelle que l'employeur a fait des propositions ouvertes à la signature. Elle indique avoir partagé avec les tutelles à la fois sur les engagements des équipes de l'Assurance Maladie et sur la prise en compte de l'inflation et de la hausse du prix du pétrole et du carburant dans le but de pousser pour des évolutions favorables. **La CNAM rappelle que l'État a annoncé qu'il engagerait un dégel de la valeur du point d'indice de la Fonction Publique. Il est probable que cette décision ouvre dans les prochains mois des perspectives qui étaient jusque-là relativement fermées et que tout cela aura des conséquences sur ce qui se passe du côté de la Sécurité Sociale.**



La CNAM a informé les organismes locaux de la fin de l'activité de contact tracing le dimanche. La CFDT s'est étonnée auprès de la CNAM à propos de la fin du travail le dimanche sur les PFCT notamment au regard du récent rebond épidémique.

Réponse de la CNAM : La CNAM précise que le process du Contact Tracing n'a plus rien à voir avec ce qu'il était en 2020. Il repose aujourd'hui sur l'envoi de SMS et sur des renvois vers AMELI. Depuis quelques semaines, la CNAM a constaté des dimanches avec peu d'activité. Les assurés ont une appréhension vis-à-vis du Covid qui est bien meilleure qu'au début de la pandémie.

 INDEMNITES JOURNALIERES

La CFDT alerte une nouvelle fois la CNAM sur la situation du secteur des indemnités journalières. Malgré certaines mesures qui ont été mises en place par la CNAM (Task Force, CDD, intérim, heures supplémentaires, entraide PHARE), force est de constater que la situation de ces services ne s'améliorent pas et reste tendue.

Le montant des remboursements mensuels des IJ en janvier et février 2022 atteint un niveau record avec des dépenses respectives de 220 M€ et 350 M€.

De plus, nous constatons une reprise de la situation épidémique avec toutes les conséquences que cette situation aura sur le nombre de dossiers en stock dans ce secteur.

La CFDT demande la position de la CNAM au sujet de la situation du secteur des indemnités journalières.

Réponse de la CNAM : La CNAM reconnaît que la charge de travail est importante, compte tenu de la vague liée au variant OMICRON. La CNAM insiste sur le fait qu'il s'agit d'une situation extraordinaire. Au plus fort de la vague, il a été dénombré 400 000 à 500 000 patients 0 avec un tiers qui demandaient des arrêts de travail. C'est la raison pour laquelle la CNAM a mis en place une Task Force sur les arrêts de travail. Il est certain que cette situation reste tendue.

L'Assurance Maladie a toutefois assuré le versement de prestation en espèces. Le suivi des indicateurs de gestion sont pour un certain nombre d'entre eux tendu mais en phase avec les engagements de la CNAM. Ces chiffres doivent être mis en corrélation avec des flux tendus et ponctuels et qui n'ont pas vocation à perdurer.

Cette charge de travail va continuer à être élevée au mois d'avril, voire mai, notamment eu égard au rebond épidémique qui a pour conséquence une augmentation du volume des stocks.

 PFS

La CFDT interpelle à nouveau la CNAM sur la situation des PFS.

L'afflux d'appels et de mails est tel que les téléconseillers sont épuisés. De plus, les téléconseillers les plus anciens doivent également, accompagner les nouveaux embauchés en CDD, leur laisser les appels de premier niveau et se concentrer sur

les appels plus complexes. En conséquence, la CFDT constate que des agents « craquent », d'autres sont en arrêts de travail, pleurent ou ont la boule au ventre pour aller travailler.

Au sein de certaines CPAM, des préavis de grève ont été déposés.

La CFDT alerte la CNAM sur la situation des PFS qui est très préoccupante. Les mesures prises par elle n'ont pas l'effet escompté.

La CFDT demande que dès maintenant la CNAM autorise le recrutement d'agents en CDI, d'autant que les activités des PFS sont vouées à se développer davantage.

Quelle est la position de la CNAM au sujet de la situation des PFS ?

Réponse de la CNAM : la CNAM reconnaît que la charge de travail dans les PFS est importante. Les sollicitations sont extrêmement élevées. Le flux d'appel est 2 à 3, voire 4 fois supérieur par endroit à ce que les PFS connaissent habituellement. La CNAM indique à nouveau qu'il s'agit d'une situation extraordinaire mais que les caisses font face.

Un des leviers qui pourrait être utilisé est l'utilisation par les assurés, quand cela est possible, du compte AMELI.

La CNAM reste toutefois vigilante mais indique que la situation tend à s'améliorer.

ACCUEILS



Depuis la réouverture des accueils au tout-venant, la CFDT a été alertée de la survenance d'incivilités voire de violences.

Des CPAM ont fait appel à des entreprises de sécurité afin de positionner des vigiles aux entrées des accueils mais la question de la pérennité de ces actions se pose car cela demande un effort financier considérable des CPAM.

La CFDT demande à la CNAM de s'emparer de cette problématique d'incivilités et donne les moyens aux organismes d'assurer la sécurité des agents d'accueil.

Réponse de la CNAM : pour la CNAM, c'est un sujet majeur que de garantir la protection des agents d'accueil. Les demandes de renfort d'agent de sécurité formulées par les Caisses sont accueillies favorablement par la CNAM.



La CFDT a pu constater que des médecins et des infirmières et infirmiers se sont portés volontaires auprès de leur Direction pour apporter leur aide dans le cadre la guerre en Ukraine. Un dispositif particulier est-il prévu par la CNAM au sujet de ces CPAM et des ces appels à volontariat ?

Réponse de la CNAM : La CNAM fait état de la mobilisation du réseau sur l'accueil des ukrainiens ou des français qui vivaient en Ukraine et qui sont revenus en France. Un accompagnement en terme d'accès au droit et d'accès aux soins est réalisé. Un flyer en ukrainien sera distribué prochainement.

Commentaire de la CFDT : la CNAM n'a pas apporté de réponse à notre question. Nous la relancerons très prochainement.

SYSTÈME D'INFORMATION

→ **Nouveaux outils** : la CNAM revient sur l'installation de nouveaux outils de traitement d'un certain nombre de prestations dans les caisses (ATEMPO, AODIGO, ARPEGE).

La CNAM reste attentive quant au développement de ces outils.

Pour ATEMPO, elle est jugée aujourd'hui satisfaisante par les utilisateurs. Les choses s'améliorent.

La CNAM comprend que l'utilisation de ces nouveaux outils peut provoquer des questionnements et des inquiétudes, mais il est important de regarder ce qui se fait aujourd'hui. Le logiciel ATEMPO a évolué de manière positive depuis sa mise en place.

→ **Attaque d'AMELI PRO** : La CNAM revient sur l'attaque dont a été victime Ameli PRO et la fuite des données qui en a découlée. Des mesures de transparence d'information ont été prises vis-à-vis de la CNIL et des assurés concernés. La CNAM précise qu'il n'y a pas de données de contact ni de données médicales qui ont fuité mais uniquement des données administratives. Une opération massive de réinitialisation des mots de passe a été lancée. Les raisons de cette attaque ont été identifiées : les hackers ont récupéré sur internet les login et mots de passe des messageries personnelles des professionnels de santé qui étaient les mêmes que celles qui étaient utilisées sur Ameli Pro.

LES ÉVOLUTIONS DU SERVICE SOCIAL DE L'ASSURANCE MALADIE :

La CNAM nous présente le document support.

Un rappel du métier d'assistant social à l'Assurance Maladie nous est fait. Il s'agit de professionnels spécialisés en santé et diplômés d'état. Dans le cadre des missions, les assistants sociaux interviennent en présence d'arrêt de travail ainsi qu'auprès des assurés malades. Ils sécurisent les parcours en santé dans le but d'éviter que les assurés s'isolent dans leur maladie et perdent pied.

Les Conseillers Services de l'Assurance Maladie du Service Social, nouveauté de la COG 2018-2022, ont aujourd'hui un vrai rôle en matière de relation client. Ils ont l'expertise, la connaissance des assurés fragiles et des capacités à aller vers ce public. Ils se coordonnent avec les différents collaborateurs.

En terme de méthodologie : ils procèdent à une évaluation de la situation globale de l'assuré. Pour se faire, l'assuré s'engage dans un plan d'aide avec le professionnel.

L'accent doit être mis sur la désinsertion professionnelle et la sécurisation du parcours en santé.

Les attendus métiers dans le cadre de ce positionnement : développement de la qualité et la durée des interventions. Meilleure complémentarité avec les autres services sociaux comme les collectivités territoriales.

Le but est de construire de vrais parcours avec l'assuré : la part des parcours avec 3 entretiens ou + avec l'assuré sont en augmentation depuis 2019.

Concernant le bilan COG, les indicateurs CPG sont plutôt bons. La CNAM précise qu'il y a eu un véritable investissement des collaborateurs du service social pendant la crise sanitaire.

La crise a eu un impact assez faible : les activités ont été maintenues en adaptant les pratiques. Des entretiens ont été menés par téléphone ou par visio.

Enfin la CNAM souhaite coconstruire avec le réseau des outils à disposition des équipes et manager : formation, pilotage, relation assuré, évolution de l'animation du réseau.



Deux assistantes sociales étaient présentes lors de cette INC et ont fait part à la Direction Générale des problématiques qui existent dans ce service.

Il a été fait état d'une réorganisation dans la douleur, de souffrance au travail et de perte de sens au travail considérant que la CNAM privilégie l'atteinte des objectifs à l'humain.

Réponse de la CNAM : la CNAM est très attentive aux retours qui ont été faits lors de l'INC. Elle est lucide quant à la réalité des métiers du Service Social.

Elle apporte un appui supplémentaire à celles et ceux qui en ont besoin. La CNAM considère tout de même qu'il y a une nécessité de faire évoluer le métier. Dans ce but, il est fait tout un travail d'accompagnement et de formation.

La CNAM affirme que ces métiers sont importants pour l'Assurance Maladie et qu'elle entend accompagner les équipes.

PROJET PLEIADE : POINT D'AVANCEMENT

Une présentation du projet a été faite par la CNAM.

PLEIADE est un projet issu de la Mission Déléguée 26 de 2018, qui est un groupe de travail piloté conjointement par des représentants de la caisse nationale et des organismes locaux. Le but de ce projet est :

- d'industrialiser, par le processus et par les matériels, le traitement des flux entrants postaux des CPAM et des ELSM (plis destinés aux services métiers de production ainsi qu'aux services/fonctions supports),
- de concentrer le traitement sur un nombre réduit de Plateformes Flux Entrants (PFE) en cohérence avec l'évolution du volume de plis,
- de dégager des gains de productivité par la mécanisation accrue des travaux d'ouverture de plis, par l'extension de la dématérialisation et la diminution des plis non numérisés à ce jour (14%) et par le recours à terme à des dispositifs semi automatiques de reconnaissance de documents.

2 plateformes sont en cours d'expérimentation à Nice et Marseille. 2 autres plateformes sont en cours de préparation à Montpellier et Lille-Douai. Enfin une dernière plateforme est en réserve à Nancy.



La CFDT rappelle qu'elle reste attentive quant à l'avenir des agents des caisses cédantes qui sont très inquiets. Les Directions des organismes locaux qui ne sont pas encore entrées dans le projet ont d'ores et déjà commencé à réduire les effectifs des services concernés, effectifs qui étaient initialement principalement des CDI. Elle est tout aussi attentive quant aux conditions de travail et de sécurité des agents des PFE.

Réponse de la CNAM : La CNAM rappelle qu'un support sur l'accompagnement RH est à disposition des employeurs avec des focus sur les conditions de travail et la prise en compte des RPS.



Dans le document support du 26 juin 2019, la CNAM indique vouloir retenir entre 10 et 15 pôles prenants. Au regard du document support adressé pour cette INC, nous nous rendons compte que le nombre de PFE a drastiquement diminué. La CFDT demande les raisons de cette diminution qui peut difficilement s'expliquer seulement par la baisse du volume des flux entrants.

Réponse de la CNAM : La CNAM concède que le nombre de PFE a drastiquement diminué. Il est vrai que le chiffre de 10 à 15 PFE avait été annoncé. Au fur et à mesure du déploiement, la CNAM a constaté une baisse du volume de flux entrants, conséquence directe des nouvelles pratiques des assurés durant la crise sanitaire. A ce stade, la CNAM est sûre de pouvoir avoir une activité cohérente pour 4 PFE. Il a été annoncé aux Caisses de Niort et de La Roche sur Yon qu'il n'y aurait pas de PFE. Quant à la Caisse de Nancy, il a été décidé d'une suspension de la décision en attendant de pouvoir constater si la baisse des flux est pérenne ou pas.



Concernant l'archivage des courriers, la CFDT demande combien d'ETP y seront consacrés ? Quels seront les délais de transmission des pièces ? la CFDT a en effet constaté qu'il est demandé aux agents des caisses cédantes de ne demander le retrait d'archives qu'en tout dernier recours.

Réponse de la CNAM : En 2017, il y avait 300 ETP au niveau national sur les archives. En 2020, il y avait 180 ETP sachant qu'en 2020, le projet PLEIADE n'était qu'à ses prémices. Par conséquent, la baisse du nombre d'ETP dédié aux archives n'est pas une conséquence du projet PLEIADE mais est plutôt la conséquence de la dématérialisation et au premier chef de DIADEME.



Sur la destruction des archives à l'issue du délai restreint de trois mois, la CFDT souhaite savoir les raisons de ce délai raccourci de destruction ? L'aval du Directeur comptable et financier de la CNAM a-t-il été demandé ?

Réponse de la CNAM : VITAM est le nom donné à la solution d'archivage à valeur probante dans le but, à terme de se passer de l'archivage papier au profit d'un archivage électronique ayant la même valeur. Pour le moment, l'archivage électronique est reconnu et validé pour les arrêts de travail et les feuilles de soins papier. Le but à terme est que tous les documents puissent bénéficier de ce type d'archivage.

La CNAM nous confirme que l'accord du Directeur Comptable et Financier national a été demandé et au delà, la CNAM a obtenu l'accord du Service Interministériel des Archives de France (SIAF) pour lequel la CNAM avait absolument besoin d'un accord pour obtenir cette évolution des règles de l'archivage physique.



Les deux PFE de Marseille et de Nice ont toutes deux des fonctionnements propres. La CFDT demande si une harmonisation des pratiques est prévue ?

Réponse de la CNAM : La CNAM nous indique qu'il s'agit d'un point important sur lequel elle travaille. L'objectif de la CNAM, depuis le début, est de faire converger les fonctionnements des deux PFE d'ores et déjà existantes. La CNAM estime qu'elles ont déjà convergé de façon importante sur une grande partie du process métier. Il reste des points de divergence essentiellement liés à l'organisation en lien avec leurs courriers internes. Mais sur la dimension "prise en charge des caisses cédantes", les caisses prenantes ont beaucoup convergé et collaborent de façon exemplaire. Un cadre a été défini qui sera appliqué par toutes les autres PFE.



La CFDT s'étonne que la CNAM ne fasse pas une estimation de l'empreinte carbone de ce projet. La CNAM est engagée dans un processus en faveur du développement durable et la CFDT se demande si ce projet ne va pas à l'encontre des engagements de la Branche Maladie pour le développement durable ?

Réponse de la CNAM : La CNAM prend note de cette demande et s'engage à nous faire un retour.

En fin de séance, la CNAM s'est engagée à répondre par écrit aux questions **CFDT** qui n'ont pu être abordées en séance.



Flashez pour plus d'info CFDT



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



Flashez pour adhérer



Retrouvez-nous sur :



@CFDTsecuritesociale