



# Fédération des Employés et Cadres Force Ouvrière

Section Organismes Sociaux

## Compte rendu INC MALADIE 3 mai 2024 SDRH 2023/2027

### DECLARATION FORCE OUVRIERE

« Aujourd'hui, la CNAM présente le schéma directeur des ressources humaines 2023-2027, déclinaison de la COG au niveau des effectifs et des conditions de travail.

*Va-t-on nous annoncer qu'on ne rendra pas les 1700 ETP et les moyens seront-ils donnés pour assurer un service public de qualité ?*

*Va-t-on arrêter les diverses mutualisations et revenir aux organismes de plein exercice ?*

*Est-ce que ce SDRH tient compte des nombreuses alertes relatives aux difficultés d'accès aux droits et aux soins des assurés, difficultés aggravant les conditions de travail et le mal-être des employés et cadres de l'Assurance Maladie ?*

*Est-ce que ce SDRH redonne la main aux organismes locaux qui sont ceux qui gèrent le personnel et les assurés au quotidien ?*

*Dans un contexte où cette Instance Nationale de Concertation débute son ordre du jour sur la transition écologique, FO considère qu'il serait pourtant essentiel d'aborder ces questions et d'y répondre positivement dans l'intérêt des agents et des assurés.*

*Mais à la lecture des documents, il n'en est rien. C'est bien, par exemple, la poursuite des mutualisations qui est à l'ordre du jour malgré les impacts négatifs que cela entraîne.*

*A titre d'exemple, alors que nous remontent au quotidien les difficultés liées à la gestion des paies des agents, la CNAM continue de maintenir TRAM/PAIE et entend même le rénover.*

*Les agents qui sont confrontés aux problèmes de paie seront contents de l'apprendre.*

*Dans le même temps, un énorme focus est mis sur la situation de l'accueil. La CNAM se rend ici compte que le COVID n'explique pas le nombre important de sollicitation de la part de nos assurés.*

*En effet, la pandémie est derrière nous mais nos assurés eux sont toujours là !*

*Et, pour faire face aux difficultés de recrutement et au nombre toujours important de sollicitations, la CNAM a la solution. Pas la peine de rouvrir des centres ou de renforcer les plateformes téléphoniques ou courriel, il y a l'intelligence artificielle !*

*Pour la CNAM, la meilleure solution réside dans le fait d'interdire aux assurés d'accéder à l'Assurance Maladie !*

*-Tu as un compte Ameli, on te raccroche au nez !*

*-Tu veux aller à l'accueil physique, tu auras un rendez-vous téléphonique !*

*Mais soyons rassurés, la CNAM va créer des centres de services, ce qui en fait est une accélération du « middle office »<sup>1</sup>! Avec moins de moyens, moins de formations, l'agent devra se débrouiller pour régler la situation d'assurés !*

*Et que dire de pléiade ? Toujours dans un but d'économies de personnel et de surface, la CNAM préfère que le courrier des assurés fasse des centaines de kilomètres plutôt qu'il puisse continuer d'être traité en local !*

*Après on vient nous donner des leçons d'écologie ???*

*Et que dire du cynisme de la CNAM, qui met en avant le lien entre son rôle d'acteur du système de santé et de champion de la transition écologique, mais qui dans le même temps transfère les centres de santé et santé dentaire gérés par les CPAM et la CRAMIF vers les UGECAM !*

---

<sup>1</sup> A mi-chemin entre le « front office » et le « back office », sous prétexte de traiter le dossier de l'assuré de bout en bout, il s'agit d'enlever progressivement les agents des accueils pour leur faire faire de plus en plus de production avec 2 objectifs : trouver des ETP pour produire, faire accepter la disparition progressive du métier d'agent d'accueil et donc de fait, la disparition des accueils.

*Oui, parlons de ce manque de considération de la CNAM qui entend développer les mobilités durables pour diminuer l'empreinte carbone. Si les collègues ne viennent pas à vélo, en covoiturage ou en transport en commun, ce n'est pas par choix ! Ils sont de plus en plus éloignés de leur lieu de travail car les salaires ne leur permettent plus de s'installer dans la ville où ils exercent ! Sans oublier que cet allongement des distances est aussi dû aux COG qui ont aggravé la fermeture de nos sites et ainsi éloigné les collègues de leur lieu de travail !*

*Et la CNAM sait pertinemment qu'il s'agit là d'une des raisons du plébiscite du télétravail qui évite aux collègues des heures de trajet et occasionne des économies de carburant.*

*FO revendique la réouverture de centres à proximité des lieux d'habitation de nos collègues, ce qui aurait aussi l'avantage de réduire les déplacements des assurés et donc leur empreinte carbone. FO réclame à nouveau une prise en charge des frais de carburant des collègues qui sont sans solution alternative du fait des choix d'économies décidés par la CNAM et qui sont victimes des mêmes décisions économiques dans le service public de transport.*

*Par ailleurs, nous réaffirmons ce que nous avons dénoncé lors de la précédente INC<sup>2</sup> à savoir la mainmise de la CNAM qui n'est toujours pas descendue de sa tour d'Ivoire, se permettant même de diligenter des enquêtes RPS à l'instar de ce qu'il se passe à l'UGECAM Alsace, méprisant la direction et les représentants du personnel de cet organisme ! La CNAM ferait bien d'annuler ce type d'initiative avant de prétendre fonder sa politique sur le dialogue avec les organismes.*

*Et que dire du respect de la CCN et donc des Fédérations syndicales et de l'UCANSS ?*

*Alors que des négociations sont en cours sur un nouveau projet de classification, la CNAM développe en parallèle et de manière unilatérale un catalogue des compétences. Quel en est le but ?*

*Et que dire de l'application de l'article 23 qui n'est favorable à certains que dans les intérêts de la CNAM et qui crée des différences de traitement entre agents de l'Assurance Maladie et ceux des autres branches ?*

*FO exige de la CNAM le respect de notre convention collective et des négociations en cours au niveau de l'UCANSS.*

*Force Ouvrière demande à la CNAM, en tant que membre du COMEX, d'intervenir auprès de la tutelle pour que les négociations sur la classification se mènent avec la prise en compte des revendications des fédérations.*

*FO demande aussi à la CNAM d'intervenir pour que s'ouvre une négociation en toute urgence sur la revalorisation de la valeur du point à hauteur de l'inflation.*

*Pour FO, la question écologique n'est pas à mettre au second plan, et celle-ci se traduit concrètement par des moyens humains, par la réouverture des centres et services d'accueil et de production et la ré-internalisation de tous les services.*

*C'est pourquoi Force Ouvrière revendique :*

- ***L'abrogation des COG***
- ***L'arrêt des suppressions de postes et les embauches nécessaires en CDI pour faire face aux charges de travail !***
- ***L'arrêt des fusions et des mutualisations !***
- ***L'arrêt des fermetures de sites et la réouverture de ceux qui ont été fermés.***
- ***Le maintien des centres de santé et santé dentaire au sein des CPAM et de la CRAMIF***
- ***Une augmentation de la valeur du point rattrapant le retard pris sur l'inflation »***

## **UNE CNAM TRES SATISFAITE D'ELLE-MEME**

En réponse à la déclaration de FO, la CNAM a notamment indiqué suivre de très près les questions relatives à l'inflation et être particulièrement désireuse que la négociation sur la classification avance le plus vite possible.

Pour FO, si la CNAM se préoccupait autant du pouvoir d'achat des agents, elle interviendrait afin qu'une négociation s'ouvre sur l'augmentation de la valeur du point, ce qui n'est pas le cas.

Quant à la classification, la négociation aurait davantage de chances d'aboutir rapidement si les revendications portées par FO étaient prises en compte pour une classification au bénéfice de tous comportant un développement des mesures collectives et automatiques.

---

<sup>2</sup> Voir déclaration INC maladie du 29 septembre 2023 publiée dans le JEC n°18 du 6 octobre 2023

En parlant pouvoir d'achat, FO a rappelé dans le cours de la réunion sa revendication pour que les accords passés dans les organismes pour une prise en charge de 75% par les employeurs des abonnements transport puissent bénéficier d'une rétroactivité au 1er septembre 2023 à l'instar de ce qui a été décidé dans les caisses nationales.

**Pour le reste, rien ne semble poser problème à Thomas Fatôme :**

Le développement des rendez-vous téléphoniques au détriment du maintien des accueils physiques ? La CNAM entend poursuivre dans une volonté « *de renforcer le lien entre le front et le back office* » ...

Le catalogue des compétences contradictoire à la négociation collective avec les organisations syndicales ? Il est là pour répondre à l'objectif « *d'attractivité et de fidélisation* » (sans pour autant répondre aux revendications !).

Les décisions unilatérales de la CNAM prises au mépris de la Convention Collective ou des prérogatives des directions d'organismes, des représentants du personnel ? Tout est balayé d'un revers de main. C'est comme ça et puis c'est tout !

Quant au SDRH, il se résume à un satisfecit sans rapport avec les difficultés concrètes auxquelles les agents et les assurés sont confrontés quotidiennement du fait des orientations développées par le gouvernement et la CNAM.

### LA TRANSITION ECOLOGIQUE VUE PAR LA CNAM

A travers un document qui n'avait pas été fourni aux organisations syndicales avant la réunion, le sujet de la transition écologique a été abordé par la CNAM d'une façon plutôt inquiétante.

**FO l'a rappelé : si Les questions d'environnement sont importantes, elles ne doivent pas servir à éluder des problèmes majeurs ni permettre de développer des mesures au détriment des salariés et des assurés.**

Or, il semble bien que ce soit l'orientation de la CNAM.

Cette dernière relie la question de la qualité de l'environnement à celle de la santé, ce en quoi, elle a raison. Mais pour Force Ouvrière, préserver la santé des agents de la Sécurité Sociale rend également indispensable de leur assurer de bonnes conditions de travail, notamment à travers l'arrêt des suppressions de postes imposées par les COG et les embauches nécessaires. Ce n'est bien évidemment pas l'avis de la CNAM pour qui les problèmes d'effectifs ne semblent pas exister.

Travailler par 19 degrés devant un ordinateur (objectif fixé par la CNAM) ne correspond pas non plus pour FO à de bonnes conditions de travail. D'autant que les coupures de chauffage qui sont opérées au nom de la préservation de la planète conduisent parfois à chuter bien en-deçà de ces températures. FO a questionné : y aura-t-il une enveloppe spécifique CNAM pour rénover les bâtiments qui posent des problèmes énergétiques ? Nous n'avons nulle garantie sur le sujet. FO a également rappelé sa revendication de revalorisation de l'indemnisation des frais de télétravail, d'autant plus nécessaire dans le contexte de hausse constante des tarifs du gaz et de l'électricité que nous connaissons.

Autre objectif notamment mis en avant par la CNAM : la pertinence/sobriété des soins qui renvoie pour la Direction à un double objectif : limiter le nombre de prescriptions médicales et faire des économies. Ainsi donc, médecins et assurés sont accusés de mettre en péril la planète et les finances de la Sécurité Sociale en « *surconsommant* » les soins. Ils manqueraient de « *sobriété* » ...

Le gouvernement qui développe cette orientation est aussi celui qui double les franchises médicales, s'en prend aux arrêts de travail et fustige les ALD par exemple. C'est celui qui mènent des attaques d'une ampleur jamais vue contre les fondements de la Sécurité Sociale et de l'ensemble du système de santé. Les patients confrontés de plus en plus fréquemment aux fermetures de lits ou des services d'urgence pourraient également en témoigner. Mais sans doute faut-il considérer qu'eux aussi manquent de sobriété...

**Au final, cette INC aura démontré que les agents de l'Assurance Maladie sont, comme l'ensemble des agents de la Sécurité Sociale, confrontés à la mise en œuvre d'orientations qui dégradent sans cesse leur pouvoir d'achat, aggravent leurs conditions de travail, les empêchent d'assumer correctement leurs missions vis-à-vis des assurés, sans que cela ne perturbe la CNAM.**

C'est une nouvelle illustration du fait que **ces difficultés ne seront réglées que par la construction du rapport de force dont les syndicats sont invités à discuter** à la suite de la réunion du 9 avril.