



Suite aux deux déclarations lues par la CGT (en annexe) qui exprimaient très clairement les besoins en effectifs, le manque de rémunération et la souffrance au travail, thèmes relayés également dans les déclarations des autres organisations syndicales sans exception, M. Fatome, directeur de la CNAM, explique que les discussions sur la COG se poursuivent. Dès qu'elles seront terminées il reviendra vers les organisations syndicales pour en discuter lors d'une prochaine INC.

Dixit M. Fatome : « tant qu'il n'y a pas de COG, il n'y a pas de politique qui en découle. Les caisses ont pour instruction de ne pas commencer les travaux de la COG tant que celle-ci n'est pas signée avec l'Etat. En ce qui concerne le possible transfert des centres de santé dans les UGECAM, rien ne s'engagera sur ces sujets tant que la COG ne sera pas signée. »

La CGT ne comprend pas alors pourquoi dans les organismes concernés, il a déjà été annoncé d'une part aux salariés qu'ils seront d'office intégrés dans les effectifs des UGECAM, sans avoir la possibilité de changer d'emploi pour rester dans leurs CPAM et que d'autre part dans les UGECAM le nombre de salariés qui y seront intégrés.

L'INC n'est pas le lieu pour évoquer les négociations salariales, mais c'était l'occasion d'interpeller le membre du COMEX, ces sujets sont importants et les calendriers au niveau de l'UCANSS concernant la classification doivent se mettre en place.

La CGT estime que lorsque l'on présente dans les INC l'évolution des métiers, cette dernière ne peut être abordée sans l'évolution de la rémunération s'y rapportant.

De plus un représentant de l'UCANSS est présent dans chaque INC et qui plus est, aujourd'hui, Mme Bertin, qui en est la directrice, est parmi nous. La CGT l'interpelle à ce sujet, puisqu'elle n'a reçu aucune réponse à son courrier réclamant la tenue d'une RPN sur les salaires au plus vite comme la directrice de l'UCANSS s'y était engagée le 13 décembre devant la délégation des salariés en grève. La CGT lui rappelle que les conditions d'un bon dialogue social sont avant tout le respect des organisations syndicales. L'absence de réponse de sa part ne va pas dans ce sens.

Sur l'actualité des organismes M. Fatome nous dit que :

- La situation de la production dans les caisses s'améliore substantiellement,
- Les délais des arrêts de travail sont conformes et nous nous retrouvons dans la situation avant crise. Pour les travailleurs indépendants les arrêts de travail sont traités en moins de 20 jours. Il reste confiant en ce qui

N° 10/2023  
SECURITÉ  
SOCIALE

09/05/2023

**" Jamais nous ne tolérerons que soit rogné un seul des avantages de la Sécurité sociale. Nous défendrons à en mourir et avec la dernière énergie cette loi humaine et de progrès."**

*Ambroise Croizat*



concerne les délais de traitement des autres assurés sociaux car si ARPEGE a subi des dysfonctionnements en début d'année, un accompagnement spécifique va être déployé massivement et va ainsi améliorer la situation d'ici la fin de la COG,

- Le traitement de la C2S est nettement meilleur qu'avant COG (ouverture des droits C2S en moins de 20 jours),
- La réponse aux mails se fait de nouveau en moins de 48 h conformément à nos engagements de la COG,
- La situation reste tendue encore sur le téléphone : les flux restent nettement supérieurs.

La CNAM a soutenu la mobilisation des caisses par le biais de différents renforts, sur l'ensemble des canaux de contact de l'assurance maladie. À cet effet, le directeur de la CNAM attire notre attention sur le fait qu'il compte encore développer les canaux numériques via l'intelligence artificielle pour répondre à la demande des assurés. En effet ces derniers sont, selon M. Fatome, demandeurs de rendez-vous téléphoniques plutôt que de rendez-vous physiques, même si 2,5 millions de personnes ont été reçues physiquement en 2022 par l'assurance maladie.

Il se dédouane des difficultés réelles qui touchent les salariés occupant ces différents métiers et les assurés en argumentant qu'il a fait le choix de garder tous les moyens de contact, ce qui n'est pas le cas de tous les services publics.

Pour le directeur de la CNAM les CDD sont une aubaine et heureusement qu'ils étaient là pour nous aider.

Devant ce tableau idyllique dépeint par le directeur de la CNAM, la CGT avance les arguments de terrain, ceux des salariés qui vivent au jour le jour les conditions de travail dégradées et la difficulté de rendre un service public de qualité aux assurés sociaux. Les délais de traitement sont toujours insupportables. L'aide interservices au niveau local se multiplie avec les conséquences de retard de traitement sur les dossiers des services aidants. Si les assurés ne vont plus dans nos accueils, c'est que ces derniers sont régulièrement fermés et/ou que les bornes et les espaces libre-service sont supprimés. S'ils préfèrent les rendez-vous téléphoniques, c'est qu'ils leur sont imposés (les directions suivant les directives de la CNAM via la lettre réseau). Les délais au téléphone sont si longs que les assurés ne peuvent pas nous contacter. Le choix de l'assurance maladie de fermer les accueils de proximité et de privilégier le financement des maisons « France Services » démontre bien la politique de désengagement de l'assurance maladie vis-à-vis des assurés sociaux. Le choix d'investir dans l'intelligence artificielle au détriment des moyens humains nous conduit vers la mise en place de prestations standardisées (paiement d'un forfait) qui ne seront plus en lien avec la situation réelle des assurés sociaux.

La directrice de l'UCANSS propose la tenue d'une INC spécifique sur les prestations de services.  
À suivre...

Pour la CGT, l'emploi de CDD pour des tâches, qui demandent de la technicité et des qualifications, a des répercussions et génère souvent du travail supplémentaire à posteriori pour les agents avec parfois des conséquences financières pour les assurés sociaux.

Pour beaucoup de missions nationales, les CPAM recrutent des CDD, comme « aller vers », ou d'autres qui sont réalisées depuis des années dans les organismes, ou des missions plus récentes comme celle de trouver des médecins traitants pour les personnes en ALD. Contre le recours abusif de l'emploi en CDD, la CGT rappelle le Code du travail et les arrêts de cassation. Actuellement, la caisse de Marseille a passé en CSE, une sorte de CQP pour les CDD. Est-ce que la CNAM est à l'origine de cette tentative ?

Circulaire : 10/2023



Pas de réponse à cette question de la part du recteur de la CNAM.

Pour la CGT, l'utilisation de CDD pour des missions pérennes est illégale. De plus pour faire face à la charge de travail, tous les organismes ont recours aux CDD tout au long de l'année. Cela n'est donc pas un surcroît d'activité mais une charge habituelle de travail ce qui rend illégal l'emploi de CDD. Ce sont des effectifs pérennes en CDI dont nos organismes ont besoin.

La CNAM plus soucieuse de l'heure qui passe que des alertes portées par les organisations syndicales, souhaite mettre fin au débat pour enfin aborder son ordre du jour.

La CGT lui rappelle que l'ordre du jour est une chose (ce dernier n'ayant pas fait l'objet d'une concertation conjointe avec les OS comme le veut le protocole sur les INC), mais que la santé des salariés en est une autre. Pour sa part la CGT veut avant tout des réponses sur quels moyens le directeur de la CNAM négocie-t-il avec la tutelle quant aux effectifs, à la rémunération, au temps de travail, à la création de sites de proximité, aux moyens pour assurer nos missions de service public.

En effet, à l'analyse du document transmis par la CNAM sur les effectifs rémunérés de la branche, nous constatons qu'entre 2019 et 2022 (période de la COG), les effectifs des employés et cadres ont diminué quand ceux des ADD ont augmenté ; le salaire médian en 2019 est de 3 500 € et de 3 567 € en 2022 soit une augmentation de seulement 67 € en 4 ans ; le nombre de personnes en temps partiel diminue et nous savons bien que des directions imposent aux salariés de reprendre à plein temps pour faire face au manque d'effectifs dans leur organisme ; le taux d'absence pour longue maladie augmente de 2 points. Au lieu de se pencher sur les arrêts de courte durée en mettant en place ce qui s'apparente à un entretien disciplinaire entre le salarié incriminé et son RH, la CNAM devrait s'interroger sur la souffrance au travail et y remédier par l'amélioration des conditions de travail. Elle devrait également analyser si les arrêts de longue durée n'étaient pas le prolongement avec le déclenchement des burn-out ou de la perte de sens au travail.

Si la CGT n'est pas favorable au rachat des RTT car elle estime que cela est un recul vis-à-vis de la réduction du temps de travail, elle comprend les salariés qui n'ont d'autres choix pour manger ou se loger tant leur rémunération reste insuffisante. Par contre elle ne comprend pas que d'un organisme à l'autre les modalités de monétisation ne soient pas les mêmes.

La CNAM nous répond que les consignes sont les mêmes que l'année dernière, c'est-à-dire qu'il y a la possibilité d'aller jusqu'à 15 jours de rachat si le cadre budgétaire s'y prête. Les organismes sont employeurs, la CNAM ne se substitue pas à eux.

Pourtant, la plupart des lettres réseaux définissent ce que les organismes sont obligés de faire, mais là pour la monétisation des RTT ils auraient de la latitude. Étrange !

La CNAM nous informe que le ministre de la Santé a chargé l'IGAS d'une mission d'évaluation de l'état des services de contrôle du service médical. Les échanges sur le terrain ont commencé, les représentants du personnel seront à leur tour auditionnés.

À suivre...

La CGT dénonce les fermetures de site avec à la clé des ventes immobilières prétendument pour faire des économies alors que des bâtiments restent invendus depuis plusieurs années. Au final les salariés ont été déplacés avec pour conséquence l'allongement du trajet domicile/travail, les frais adjacents aux bâtiments sont toujours existants mais cela ne semble pas interpeller la CNAM.

Circulaire : 10/2023



La CNAM répond que sa politique immobilière est la cession de locaux. Le fruit de ces cessions est utilisé pour abonder le plan de financement immobilier. Le but est de proposer à la vente des biens qui pourraient être attractifs. Le service de la CNAM est très mobilisé pour réussir les actions de cessions. Le cadre posé pour la sobriété énergétique implique des financements importants et espère que ça sera dans la nouvelle COG, mais toujours en cours de discussion. Dans tous les cas elle n'est pas responsable du fait que certains biens ne se vendent pas.

Alors qu'il ne reste qu'une demi-heure de réunion (temps de réunion défini unilatéralement par le CNAM), la CNAM décide d'aborder le premier point de l'ordre du jour relatif au schéma directeur des ressources humaines "SDRH 2023-2027". Le 2ème ne sera pas abordé.

Là encore la CNAM se targue d'un satisfecit sans borne.

Lorsque la CGT demande à Mme Dubreuil, la RH de la CNAM, avec quels moyens financiers et humains sera réalisée la feuille de route présentée, elle répond qu'il est question de 2023-2027, que ce sont des perspectives et ces sujets-là doivent être traités avec les OS et l'UCANSS, le but est de le faire évoluer au mieux et dans le bon sens.

La CGT est surprise de l'implication demandée maintenant aux OS par la CNAM puisque depuis longtemps la CGT alerte M. Fatome sur ces sujets et pourtant rien ne bouge. En effet, le SDRH fait chaque année l'objet d'un sujet en INC.

Ce dernier parle de transition énergétique. Mais le choix de la CNAM est de fermer les locaux plutôt que de les réhabiliter.

Il est question aussi de la généralisation du télétravail.

Pour la CGT, nous n'avons encore pas de recul suffisant sur la question et aucune analyse sur la relation entre santé au travail et télétravail n'a été faite. Pour autant, la CNAM généralise dans les organismes les open-spaces, les lieux de coworking, la réduction des mètres carrés, la disparition du bureau individuel personnalisé. Les conséquences directes pour le salarié : voir son site fermé et devoir travailler plus loin lorsqu'il n'est pas en télétravail, voir son poste de travail dépersonnalisé.

Cette méthodologie destructrice oblige le salarié à devenir dépendant du télétravail et permet aux directions de générer de nouvelles pressions.

Ensuite la CNAM parle de "travailler sur la revalorisation financière des emplois" via la négociation sur la classification.

La CGT n'est pas sûre de bien comprendre. En effet, depuis fin 2018 et jusqu'en 2021, date du droit d'opposition porté par la CGT et FO contre la signature du projet de classification de l'employeur et de la CFDT, la CNAM avait porté le fruit de son travail sur la valeur des emplois. Cette dernière avait été contestée par la CGT. Est-ce à dire que la CNAM reconnaît (enfin !) qu'elle avait sous-évalué cette valeur ? Ou s'agit-il une fois de plus de faire miroiter un semblant de négociation alors que tout est déjà ficelé ?

La CNAM ne répond pas.

Pour finir, la CNAM se satisfait que 41% des femmes contre 33% précédemment occupent un poste à responsabilité.

La CGT lui répond que dans la branche maladie les femmes représentent 80% des salariés et donc qu'au niveau des postes à responsabilité cette proportion est loin d'être atteinte. De fait, quels moyens la CNAM



pense-t-elle mettre en place pour pallier cette différence sans pour autant faire de la « discrimination positive ».

La CNAM ne répond pas.

La CGT s'est adressée à l'ensemble des organisations syndicales au sujet du périmètre que nous souhaitons donner aux INC : « La plupart du temps, chacun d'entre nous apporte des problématiques, nous, ce que nous voulons c'est un vrai dialogue social. La CNAM passe son temps à contester ce que nous disons alors qu'il s'agit des propos que nous avons recueilli sur le terrain. Est-ce que nos collègues attendent de nous de s'asseoir autour d'une table en attendant la sentence ? Ça ne va plus aujourd'hui, quand nous aurons les éléments définitifs de la COG, cela ne nous satisfera pas car cela ne répondra pas aux besoins des salariés et nous allons rester gentiment assis à nos tables ? C'est un artifice, ce n'est pas un vrai dialogue social. »

La CGT attend de ces réunions que le directeur de la CNAM s'engage auprès des salariés de la branche maladie et qu'il porte et qu'il défende devant la tutelle leurs besoins pour améliorer leurs conditions de travail, leur rémunération et leur déroulement de carrière. Il doit aussi donner les moyens pour qu'aucun assuré social ne soit dépourvu de ses droits. Le numérique et l'intelligence artificielle doivent rester des outils pour faciliter le travail et ne doivent en aucun cas remplacer le salarié dans son travail ou auprès des assurés sociaux.

Prochaine INC Maladie : le mardi 17 octobre



# DECLARATION

Fédération Nationale **CGT** des Personnels des **O**rganismes **S**ociaux  
**INC MALADIE DU 4 MAI 2023**

Depuis le 19 janvier 2023, la CGT avec l'intersyndicale est engagée dans un mouvement social contre la réforme des retraites portée par le gouvernement d'Élisabeth Borne et du méprisant de la république Emmanuel Macron.

Après plus de 3 mois de mobilisation historique des travailleurs quelle que soit leur sensibilité syndicale et le rejet massif durable de cette réforme par la population, le gouvernement a fait le choix du passage en force législatif, piétinant l'esprit des institutions de la cinquième République.

Pour faire avaler la pilule à une population récalcitrante, il a fait encore le choix du passage en force, cette fois physique, donnant une dimension autoritaire à l'exercice du pouvoir. Gérald Darmanin sinistre de l'intérieur, a donné carte blanche aux forces du désordre qui ont multiplié les actes de violence injustes et les arrestations arbitraires et politiques. De nombreuses instances internationales et nationales ont d'ailleurs dénoncé ces agissements.

La promulgation de cette loi scélérate, effectuée de façon lâche et honteuse dans la nuit du 14 avril, ne marque pas la fin du mouvement. Bien au contraire, ces méthodes venues d'un autre temps ne font que renforcer la détermination de la population toujours massivement opposée à cette régression sociale.

La CGT dénonce depuis de nombreuses années le simulacre de dialogue social dans lequel patronat et gouvernement successifs s'arrogent le droit d'étrangler les travailleurs et travailleuses.

De par les méthodes utilisées ces derniers mois, ce gouvernement a acté la fin du dialogue social dans le pays.

Quand une des parties impose systématiquement ses conditions, on n'est plus dans le dialogue social. Cela nous rappelle étrangement les négociations au sein de notre noble institution.

La CGT ne laissera pas seuls, dans cette période, les travailleuses et travailleurs de la Sécurité sociale face à des directions nationales et locales qui appliquent des méthodes inspirées de ce gouvernement. Les propos de M. Villard directeur de la CNAV, sur France info le 13 avril, tout simplement honteux et méprisants, en sont une parfaite illustration :  
"c'est une vertu du service public que d'être à portée de baffes"

Ses propos sont inacceptables. Nos collègues subissent quotidiennement incivilités et agressions physiques et verbales, par votre faute et votre obstination à suivre aveuglément les politiques de casse de notre Sécurité sociale.

En réalité, vous devriez combattre cette réforme qui va mécaniquement dégrader la santé des travailleurs et de fait impacter budgétairement l'assurance maladie. Nos organismes sont déjà fragilisés par des LFSS successives qui ne sont pas à la hauteur des besoins des assurés et des salariés de l'institution.

Les progrès technologiques qui génèrent des gains de productivité doivent permettre le progrès social, par de vraies augmentations de salaire, par la réduction du temps de travail et par l'amélioration des conditions de travail.

Nous tenons à rappeler les revendications des travailleurs de la sécurité sociale portées par la CGT, plus que jamais d'actualité : la valeur du point à 10 euros, les 32 heures hebdomadaires, la retraite à 60 ans avec 37,5 annuités, l'amélioration des conditions de travail et une classification permettant une réelle évolution de carrière et prenant en compte les compétences et les diplômes.

La CGT est toujours dans l'attente d'une négociation sur les salaires et la classification. Le smic vient à nouveau d'augmenter de 2.2% et l'inflation maintient sa progression. Tout augmente sauf la valeur du point à la Sécurité sociale. Laisser les salariés dans cette situation, c'est les mettre en danger.

Du point de vue de la société française, nos organismes sociaux sont une formidable source de progrès qui sortent de la misère et maintiennent en santé une écrasante majorité de nos concitoyens. Ils ont été acquis par la lutte. Et c'est par la lutte que nous allons les défendre, les reconquérir, les garder, et les faire progresser.

Comme le disait Ambroise Croizat

« Jamais nous ne tolérerons que ne soit renié un seul des avantages de la **Sécurité sociale**. Nous défendrons à en mourir et avec la dernière énergie, cette loi humaine et de progrès. »

La CGT attend de votre part lors de cette INC Maladie, des réponses sur :

L'augmentation de la valeur du point ?

Les moyens concernant les effectifs ?

L'évolution de la rémunération en lien avec l'évolution des métiers ?

Quelle stratégie pour augmenter le nombre de structures d'accueil assurance maladie de proximité ?

Quels moyens pour remplir nos missions de service public ?

# DECLARATION

Fédération Nationale **CGT** des Personnels des **O**rganismes **S**ociaux

## INC MALADIE DU 4 MAI 2023

Monsieur le directeur,

Rien ne va plus dans l'assurance maladie. À force de tirer sur le fil, il craque. Sauf que là il ne s'agit pas de matériel mais d'êtres humains au bord de l'implosion :

- Les assurés sociaux confrontés à des délais inconcevables de traitement de leurs dossiers engendrant incivilités et agressions.
- Les salariés épuisés dont la santé est en danger.

Les restrictions budgétaires mises en place depuis des années avec comme conséquence la suppression d'effectifs sont arrivées à leur paroxysme. Pourtant vous restez dans le déni et ne proposez que des pansements déjà souillés entraînant la gangrène.

Ce n'est pas en faisant exploser le nombre de CDD et d'intérimaires que vous résoudrez la situation des stocks des prestations en espèce qui s'accumulent. Ce n'est pas en mettant en place des formations expresses pour ces salariés en CDD que les délais de traitement s'amélioreront.

La réponse n'est pas non plus l'entraide entre services qui se fait au détriment des autres services comme exemple la fermeture ou la réduction des accueils au tout-venant, la mise de côté des activités des services prestations en nature ou gestion du bénéficiaire.

Au contraire, toutes vos propositions génèrent des retards dans les autres services et de multiples réclamations de la part des assurés sociaux pour régulariser leur dossier erroné.

À cela s'ajoute la défaillance d'outils comme Atempo, Arpege ou Odigo qui engendre des bugs, des lenteurs, des problèmes d'ergonomie et des anomalies accentuant les délais de traitement.

On assiste dans la plupart des organismes à un déferlement d'heures supplémentaires pour essayer d'endiguer le retard de traitement des IJ maladie, maternité et AT/MP, et sur les PFE. Pourtant les stocks ne diminuent pas.

Aucun service n'échappe à cette situation catastrophique.

Les secrétaires et les assistantes sociales du service social des CARSAT voient leur métier se dénaturer sous prétexte de la mise en place d'une politique du chiffre au détriment de la qualité du travail et de la prise en compte des plus précaires.

Dans les DRSM également en manque d'effectifs, vous avez fait le choix de ne pas étudier la possibilité d'un reclassement pour les salariés non vaccinés COVID alors qu'il s'agit d'une obligation morale de l'employeur.

.../...

Votre obstination à suivre et à soutenir les choix politiques de réduction budgétaire vous rend responsable de la dégradation des conditions de travail de l'ensemble des salariés de l'assurance maladie.

Les salariés tombent les uns après les autres : arrêt maladie, burn-out, démission.

Et quand d'autres vous alertent, vous restez sourd.

Comme pour la CPAM de la Loire en grève depuis 3 semaines, vous ne venez pas à leur rencontre. Comme pour la CPAM de Marseille en grève pour dénoncer le manque d'effectifs et les conditions de travail dégradées à la PFS, vous proposez uniquement l'embauche de 20 CDD et intérimaires pour répondre au besoin d'effectifs pérennes et en parallèle une quinzaine d'intérimaires pour le dispositif task force IJ.

Comme dans bien d'autres CPAM où le dialogue social est complètement rompu, où les syndiqués sont attaqués individuellement par leur direction, où les salariés sont pressurés par leur directrice ou directeur général, vous restez sourd.

Vous avez la responsabilité des femmes et des hommes qui travaillent au sein de l'assurance maladie. Vous vous devez de garantir leur santé et de reconnaître leur investissement et leur professionnalisme.

La CGT dénonce votre habitude à faire un usage abusif des contrats précaires sur des activités pérennes.

Votre acharnement à défendre la tutelle et respecter la COG vous fait perdre tout sens de la réalité et occulter tous les signes alarmants sur le mal-être des agents et sur la dégradation de leurs conditions de travail.

Vous ne devez pas être l'un des acteurs du démantèlement de la sécurité sociale mais bien son fervent défenseur pour que les personnels de la sécu soient en mesure de remplir leurs missions dans de bonnes conditions et que chaque citoyen puisse faire face à tous les aléas de la vie quels que soient ses moyens. Pour cela, les effectifs de l'assurance maladie doivent être à la hauteur des besoins afin d'assurer l'ensemble des missions dans les meilleurs délais. Cela passe par de bonnes conditions de travail, une rémunération à la hauteur des qualifications et à une augmentation de la valeur du point à 10€ dès 2022 et indexée sur l'inflation.

**Martelez à la tutelle que nous avons besoin de moyens et de financements !  
Négociez une COG à la hauteur de ces enjeux !**