



**SNPDOSS**

## **Compte rendu de l'Instance Nationale de Concertation Maladie du 7 septembre 2022**

Étaient présents : Pour la CNAM, Thomas FATOME, Pierre PEIX, Marie-Gabrielle DUBREUIL, Carole BLANC

Pour le SNPDOSS CFE-CGC : Bertrand PICARD, Anthony LAURENT

**Cette Instance nationale de concertation avait pour thème - outre le point d'actualité traditionnel du Directeur Général – la stratégie RSO de l'Assurance Maladie. Ont en outre été abordés : la situation dégradée du service de base et plus particulièrement des IJ (indemnités journalières) et du front office, le manque d'attractivité des métiers dans les CPAM, les conditions de travail ainsi que les impacts de la crise économique et de la transition énergétique.**

### **1) Actualités Générales**

Thomas FATOME précise que tout le réseau est mobilisé en **priorité sur les IJ**.

Il indique avoir :

- Augmenté de 40% les effectifs sur le traitement des arrêts de travail suite aux PCA mis en place en CPAM
- Construit 19 plateaux task-force IJ, soit 250 ETP
- Aidé les CPAM les plus en difficulté auxquelles il porte une attention particulière
- Étudié des dispositifs de simplification réglementaire pour rendre le système plus lisible

Il mentionne ne pas avoir autorisé de « gaieté de cœur » **les opérations de destruction des mails**.

**Il se refuse à définir une logique d'exclusivité des canaux de contact**, les assurés doivent pouvoir recourir au mail, au tel et à l'accueil physique pour leur sollicitation.

**Les volumes d'appels** sont en progression de plus de 300 % dans certaines CPAM en raison du covid, du pass sanitaire, du pass vaccinal. La relation à l'assuré a changé, mais il n'y a pas de logique de fermeture des accueils.

**En ce qui les effectifs** : La Cnam termine la COG avec 900 CDI supplémentaires en adéquation avec sa trajectoire initiale. Les négociations salariales sont réouvertes. Le climat social affiche un turn-over en augmentation mais pas de démission massive des équipes.

**Par ailleurs**, les questions de politiques immobilières et de télétravail seront posées dans la COG. Pas de télétravail pour faire des économies de m2, le télétravail s'est construit avec la crise et l'indemnité télétravail est indexée non figée.

**Les organisations syndicales interrogent le directeur de la CNAM** sur la simplification du calcul des IJ, les suppressions de postes, les délais de traitement, les démissions massives, les articles de presse notamment du Nouvel Observateur, la hausse des incivilités, la banalisation du turn-over.

**En conclusion Thomas FATOME rappelle que la situation est mouvante** : intégration de nouveaux régimes comme le RSI soit 7 millions d'assurés TI, COVID, la crise économique et maintenant énergétique. Il convient de s'adapter.

Il reconnaît une situation toujours tendue sur le front de la **crise sanitaire** avec une vigilance à maintenir face à la recrudescence des contaminations se traduisant par une charge élevée sur le « 3646 » et les plateformes téléphoniques. Il confirme la fermeture des plateformes de « contact tracing » le dimanche, celui-ci étant devenu « à 90 % dématérialisé ».

## 2) Point RSO

Le Powerpoint figurant en annexe est présenté en séance.


Marie-Gabrielle DUBREUIL et Carole BLANC précisent le passage du développement durable à la RSO et insistent sur les 5 engagements de l'Assurance Maladie et la sobriété énergétique


### PRÉSENTATION DU RÉFÉRENTIEL RSO ASSURANCE MALADIE STRUCTURE

<div style="background-color: #00a0e3; padding: 5px;"> <h4 style="margin: 0;">01   RENFORCER LA GOUVERNANCE RESPONSABLE</h4> <p style="font-size: 0.8em; margin: 0;">Enjeu n°1 : intégrer nos enjeux RSO dans les stratégies locales et nationales, en associant les parties prenantes Enjeu n°2 : améliorer l'efficacité du pilotage transverse Enjeu n°3 : sensibiliser et valoriser nos actions et résultats</p> </div> <div style="background-color: #00a0e3; padding: 5px;"> <h4 style="margin: 0;">02   PORTER NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIALE INTERNE</h4> <p style="font-size: 0.8em; margin: 0;">Enjeu n°1 : veiller à l'équité de traitement et favoriser l'inclusion Enjeu n°2 : garantir la santé, la sécurité au travail et promouvoir la QVT Enjeu n°3 : veiller à l'employabilité tout au long de la vie professionnelle</p> </div> <div style="background-color: #00a0e3; padding: 5px;"> <h4 style="margin: 0;">03   RÉDUIRE NOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL</h4> <p style="font-size: 0.8em; margin: 0;">Enjeu n°1 : maîtriser nos émissions de gaz à effet de serre Enjeu n°2 : poursuivre l'intégration des enjeux de RSO dans la gestion du patrimoine immobilier Enjeu n°3 : s'engager en faveur de la mobilité durable Enjeu n°4 : promouvoir une gestion durable des ressources</p> </div>	<div style="background-color: #00a0e3; padding: 5px;"> <h4 style="margin: 0;">04   INTÉGRER LES ENJEUX RSO DANS LA STRATÉGIE ET LE PROCESSUS ACHAT</h4> <p style="font-size: 0.8em; margin: 0;">Enjeu n°1 : repenser l'achat et en faire un levier pour déployer l'économie circulaire Enjeu n°2 : contribuer par l'achat à l'insertion des personnes éloignées de l'emploi ou en situation de handicap Enjeu n°3 : promouvoir une relation fournisseur équilibrée et responsable</p> </div> <div style="background-color: #00a0e3; padding: 5px;"> <h4 style="margin: 0;">05   DÉVELOPPER NOTRE IMPLICATION SOCIÉTALE DANS LES TERRITOIRES</h4> <p style="font-size: 0.8em; margin: 0;">Enjeu n°1 : adapter l'offre de services de proximité Sécurité sociale sur l'ensemble des territoires Enjeu n°2 : renforcer l'implication sociétale des organismes de Sécurité sociale</p> </div>
--	---

ACTIONS de 2 niveaux

NATIONAL
↔
LOCAL





Thomas FATOME et ses équipes répondent aux observations en mentionnant :

- La nécessité de réduire nos consommations d'énergie, des mesures seront transmises au réseau, « le 19° en hiver et le pas de clim à -26° sont des points de passage centraux même dans des environnements de travail statique »
- La nécessité d'accompagner les mobilités douces
- L'enjeu des data center : étudier la possibilité de remettre les serveurs dans les CPAM,
- Les Espaces France Service, complémentaires de notre politique d'accueil, on forme les agents des EFS et la satisfaction client est au rendez-vous
- Le partage des bonnes pratiques sur le télétravail et le management hybride
- La fixation d'objectifs sur l'empreinte carbone qui s'avère complexe individuellement
- Le travail nomade qui peut être éligible au télétravail à condition d'être présent 2 jours sur site
- L'indemnité Télétravail qui devrait être majorée au regard des indices INSEE (renvoi à l'UCANSS)
- La priorisation des travaux et des projets immobiliers, fortement été impactée par les aléas de La crise sanitaire.