



Syndicat National Force Ouvrière  
des Cadres des Organismes Sociaux

# La lettre de La Michodière

N°19-2017 – 18 mai 2017

Lettre d'information éditée par le SNFOCOS sous le N° de Commission Paritaire 3 941 D 73 S  
Alain Gautron, Directeur Gérant



## EXTRAITS DE L'INTERVIEW DE JEAN-CLAUDE MAILLY

(Parisien du lundi 8 mai 2017)

### « JE NE VEUX PAS D'ORDONNANCE SUR LES QUESTIONS SOCIALES »

#### Le Parisien : Quels enseignements tirez-vous des résultats de l'élection présidentielle ?

Jean-Claude Mailly : La montée des mouvements de rejet de l'autre, en France comme ailleurs, est due en grande partie aux politiques d'austérité menées en Europe. Cela fait plusieurs années que je le dis. Je l'avais expliqué à l'ex-président Hollande. Que s'est-il passé depuis 2002 ? Chômage en hausse, pouvoir d'achat en baisse, conditions de travail détériorées... tant qu'on ne cherchera pas à éradiquer les causes, le Front national prospérera. C'est là-dessus qu'on doit travailler et si on obtient des résultats, les scores de l'extrême droite baisseront. Emmanuel Macron a une responsabilité historique.

#### Son programme économique et social est-il à la hauteur de ce défi ou risque-t-il au contraire d'amplifier la fracture sociale ?

Ce que le nouveau président annonce, notamment en matière de Code du travail, m'inquiète. Sur le fond mais aussi sur la forme. Il veut agir très vite par des ordonnances au mois de juillet. Certes, il prévoit une concertation préalable avec les syndicats, c'est plutôt bon signe mais on n'en connaît pas la nature. Dans le même temps, il fait des déclarations pour le moins surprenantes. Comme la semaine dernière à Albi face à des salariés, lorsqu'il a déclaré qu'il y avait plus d'intelligence au niveau de l'entreprise que dans les états-majors syndicaux. Qu'est-ce que cela veut dire ? Comment considère-t-il notre rôle au niveau national ?

### SOMMAIRE

**Pages 1 et 2 :**  
Extraits de  
l'interview de Jean-  
Claude Mailly au  
Parisien du lundi 8  
mai 2017

**Pages 2 et 3 :**  
Les agents de la  
Sécu soumis au  
chronomètre

**Page 4 :**  
UGECAM : Le  
SNFOCOS défend le  
modèle social  
républicain et  
solidaire

**Page 5 :**  
Les élections  
professionnelles -  
Jurisprudence  
L'actualité

**Page 6 :**  
Notice UCANSS sur  
les frais de santé

**Page 7 :**  
« Idées reçues sur  
le Burn-out » paru  
le 11 mai 2017

## Qu'allez-vous lui demander ?

Que l'on débâte, que l'on discute à tous les niveaux, après chacun prend ses responsabilités. Je ne veux pas d'ordonnance sur les questions sociales. Au-delà de la méthode, nous ne voulons pas d'une loi Travail XXL qui ferait sauter les derniers verrous pour donner, par exemple, aux entreprises la possibilité de moduler par accord le temps de travail jusqu'à 48 heures. Ou qui ouvrirait la possibilité de décentraliser la question des salaires. Nous ne voulons pas non plus du plafonnement des indemnités prud'homales en cas de licenciement abusif, ni du référendum entre les mains de l'employeur.

## Depuis décembre 2016, Emmanuel Macron répète pourtant que sa réforme du travail est « mûre » pour une adoption rapide. N'a-t-il pas été élu pour ce programme ?

Il est passé au premier tour avec 24 % des voix, et environ 65 % au second tour. Autrement dit, des gens qui n'ont pas voté pour lui au premier tour l'ont fait au second pour faire barrage au Front national. Et pas pour son programme. À partir du moment où ces soutiens par défaut sont nombreux, cela change la donne. Emmanuel Macron est-il prêt à modifier ses annonces dans le domaine du droit du travail ? Nous lui poserons la question.

---

## ORGANISMES



## SECURITE SOCIALE

### « LES AGENTS DE LA SECU SOUMIS AU CHRONOMETRE »

(Source : [article de L'Humanité du 10 mai 2017](#))

Le sociologue Pascal Martin, auteur de l'ouvrage les Métamorphoses de l'assurance maladie – Conversion managériale et nouveau gouvernement des pauvres (éditions Presses universitaires de Rennes), a observé le fonctionnement de l'accueil des demandeurs de la couverture médicale universelle (CMU) dans plusieurs centres de Sécurité sociale, dans un contexte de réduction drastique des dépenses de santé.

## Depuis la création de la couverture médicale universelle, les centres de Sécurité sociale doivent accueillir un public très précaire. Comment réagit le personnel ?

« Certains travaux avançaient l'idée que les bénéficiaires de la CMU avaient des difficultés à accéder à leur droit car les agents d'accueil, pris dans un sentiment de déclassement, étaient mal disposés à leur égard. Dans le doute, j'ai voulu vérifier. Si certains mettent des freins à l'accès aux droits, par racisme parfois, l'immense majorité veut continuer à assurer la mission de service public à laquelle il croit. Mais l'institution leur met des bâtons dans les roues. Des agents expérimentés disent ne plus reconnaître leur métier, son utilité sociale. »

## Comment se manifestent ces contraintes ?

« La polyvalence a fait place à l'hyperspécialisation : récupération des documents, vérification au niveau de l'accueil. Les demandes sont étudiées ailleurs, par un autre pôle. « Il faut aller à l'essentiel », témoigne une ex-hôtesse d'accueil. Le découpage du temps structure l'organisation. Tous les usagers passent par le pré-accueil, où 80 % des entretiens ne doivent pas excéder trois minutes. L'œil policier du logiciel Sirius y veille. Le demandeur est orienté vers le niveau deux d'accueil si son problème ne peut pas être résolu dans ce laps de temps, mais en vingt minutes maximum ; sinon, il est convié à un rendez-vous. Ce qui retarde l'accès à la protection sociale de personnes souvent dans l'urgence. »

**Vous pointez le rôle joué par la formation dans l'adhésion aux nouvelles normes, en particulier celle de la centaine d'emplois jeunes qui avaient été recrutés pour assurer l'accueil des demandeurs de la CMU...**

« Un prestataire privé s'est vu confier leur formation. L'essentiel portait sur l'utilisation du logiciel Sirius, un outil pensé dans une logique commerciale peu adapté au service public. Mais les stagiaires étaient également soumis à une catégorisation des publics, héritage, certes modernisé, mais tout de même, de la philosophie de l'assistantat appliquée à la protection sociale depuis le Moyen Âge. Durant des siècles seuls les plus méritants choisis par les donateurs étaient « assistés ». Cette logique de tri avait été battue en brèche par le régime général de la Sécurité sociale en 1945 : obligatoire et universel, ouvert à tous sans conditions de ressources. Ce qui n'est pas le cas de la CMU, conditionnée à un plafond de ressources que les agents doivent contrôler. À travers des saynètes, les stagiaires devaient adopter des comportements « adaptés ». L'empathie face aux malades et aux personnes âgées, les « bons pauvres ». Tandis que l'autorité devait s'imposer face aux « mauvais pauvres », ceux suspectés de ne pas déclarer la totalité de leurs revenus, la caricature étant la figure du jeune de banlieue se présentant à l'accueil, un casque sur les oreilles, sa voiture, une grosse cylindrée, garée un peu plus loin. »

**Vous notez que ces représentations ont parfois été totalement intégrées...**

« Face à des conditions de travail très difficiles, certains agents témoignent de leurs difficultés à recevoir les personnes en détresse. L'incapacité à traiter les dossiers rapidement nourrit leur culpabilité. Contraints de prendre en charge plusieurs situations difficiles dans une même journée, ils savent que cela aura un impact sur leurs résultats, leurs salaires, leurs promotions, « leurs pas de compétences ». »



**Dans votre enquête, les agents critiquent vivement le système d'évaluation...**

« Ce qui est pris en compte n'est pas « j'ai reçu tant d'usagers précaires et j'ai réussi à débloquer la situation rapidement » mais « j'en ai reçu tant en moins de trois minutes ». La complexité n'existe pas. Tout incite à faire vite. Un agent m'a expliqué : « Tant que je suis dans les trois premières minutes de l'entretien, je pense au chronomètre. Je me dis que je ne dois pas oublier d'éteindre la machine. Je ne suis disponible pour l'écoute qu'une fois le logiciel éteint. » Il ne supportait plus le jargon des managers : « Nous travaillons au même endroit mais nous ne parlons pas le même langage », déplorait-il. Les agents d'accueil ont le sentiment de procéder à de « l'abattage », terme qu'ils utilisent. Ils sont pris entre le flux du public, auquel ils doivent répondre, et la pression de l'institution qui leur dit « si vous voulez être bien évalués, vous devez tenir les objectifs ». L'impossibilité est surmontée par le contournement du système et le déni de la réalité. Les cadres de l'accueil eux-mêmes invitent les agents à arrêter Sirius au bout de trois minutes pour continuer l'entretien en off. Les organismes choisissent des objectifs qui leur permettent d'obtenir de bons résultats (en prévision du classement réalisé au niveau national), sans lien avec les besoins réels des usagers. »

**Comment se traduit concrètement le fait que la Sécurité sociale soit « traitée », dites-vous, comme une entreprise ?**

« Une fois l'objectif national des dépenses d'assurance-maladie (Ondam) voté par le Parlement, le ministère des Affaires sociales et la Caisse nationale d'assurance-maladie s'accordent sur des conventions d'objectifs et de gestion. Ces « COG » sont déclinées dans chaque département sous la forme de contrats pluriannuels de gestion. Ils s'imposent aux caisses primaires puis aux centres de Sécurité sociale, là où travaillent les agents et où le public est reçu. Les directeurs généraux comme les agents sont soumis aux objectifs. Chacun a intérêt à ce que ses résultats soient conformes aux attentes du niveau supérieur puisque cela a un impact sur sa rémunération. La concurrence est générale, entre organismes, entre cadres, entre agents. Un grand nombre d'agents, conciliants ou réfractaires à la logique du new management public, finissent par quitter l'accueil ou tombent malade. Les cas de burn-out sont nombreux. La situation est désormais très dégradée. Dans le département où j'ai enquêté on est passé de trente à une quinzaine de centres. De nombreux centres et unités sont fermés. On répond au pic de fréquentation, c'est tout. »



## UGECAM

### EN DEFENDANT LES UGECAM, LEURS VALEURS, LEURS ETABLISSEMENTS ET LEURS PERSONNELS, LE SNFOCOS DEFEND LE MODELE SOCIAL REPUBLICAIN ET SOLIDAIRE

Les UGECAM (Unions pour la Gestion des Etablissements des Caisses de l'Assurance Maladie) sont les organismes de Sécurité Sociale qui gèrent les établissements de santé de l'assurance maladie. Au total ce sont 83 structures sanitaires regroupant près de 7.500 lits ou places et 138 établissements du secteur médico-social avec près de 9.000 places. Ces structures emploient un peu plus de 13.000 salariés de la Sécurité Sociale.

Dans les établissements sanitaires l'offre de soins s'articule autour de deux activités principales : la neurologie (26% de l'activité) et l'orthopédie (46%). A titre d'exemple les UGECAM prennent en charge 13% des journées de rééducation des amputés sur toute la France et 1 grand brûlé sur 5 est pris en charge par établissement UGECAM.

Le cœur d'activité des établissements médico-sociaux s'articule autour du handicap des enfants et adolescents (60% de l'offre). L'autre secteur d'activité concerne la réadaptation professionnelle pour 20% de l'activité.

Ces établissements de santé étaient depuis l'après-guerre gérés par les caisses primaires d'assurance maladie, ce n'est qu'au tournant de l'an 2000 que les 13 UGECAM ont été créées suite à la réforme hospitalière imposant une séparation juridique des établissements de santé et des caisses. Enfin en 2009 le réseau des UGECAM devient le Groupe UGECAM avec une direction nationale au sein de la CNAMTS.

Le SNFOCOS est à la pointe du combat pour défendre ces établissements de l'assurance maladie qui représentent un maillage essentiel dans l'offre de soins et qui correspondent aux valeurs de la sécurité sociale défendues par le syndicat national. Et comme nous le faisons dans tous les organismes de Sécu, nous défendons tous les personnels qu'ils soient professionnels de santé, cadres, agents de direction. Défendre la Sécurité sociale c'est d'abord défendre son personnel.

Nous dénonçons le manque de moyens alloués par les Agences Régionales de Santé qui mettent les UGECAM dans les plus grandes difficultés, accumulant aujourd'hui un déficit national de 17 millions d'euros. Alors que les atouts spécifiques des établissements UGECAM, à but non lucratif, ne sont pas pris en compte et que chaque année leur dotation est en baisse, les seules alternatives qui leur sont proposées (imposées !) sont les réductions de personnel, la diminution des surfaces pour soigner les patients, quand ce ne sont pas les fermetures qui sont envisagées.

Les pouvoirs publics n'agiraient pas autrement s'ils n'avaient pas en tête à un horizon inconnu de fermer notre réseau d'établissements gérés par l'assurance maladie, porteur de nos valeurs, jalonnant le territoire, à but non lucratif. Au profit de qui ?

Mercredi 17 Mai, la Confédération Force Ouvrière a organisé comme l'an dernier une grande rencontre autour des UGECAM. Le SNFOCOS comme à son habitude y a pris toute sa place.

**Eric Gautron, Secrétaire National en charge des ARS, de la politique de communication et de la syndicalisation** <https://twitter.com/EricGautron>



Liaisons Sociales Quotidien a consacré le 9 mai dernier un dossier Théma Jurisprudence sur les « Elections Professionnelles ».

Parmi les décisions qu'il faut retenir :

**Cassation sociale 21 septembre 2016 - n°15-60.216 FS-PB**

En l'absence de modification substantielle du système de vote électronique, le Code du travail n'impose pas qu'une nouvelle expertise indépendante soit diligentée avant chaque scrutin.

**Cassation sociale 7 décembre 2016 - n°14.27.232 FS-PBR**

Dès lors qu'un site ne peut constituer un établissement distinct pour la mise en place de délégués du personnel en raison de son effectif, les salariés exerçant sur ce site doivent nécessairement être rattachés à un établissement au sens des délégués du personnel, afin de ne pas être privés du droit à la consultation des délégués du personnel en cas d'inaptitude.

## LES ELECTIONS PROFESSIONNELLES

### JURISPRUDENCE

**Cassation sociale 3 novembre 2016 - n°15-21.574 FS-PB**

Dans une entreprise divisée en établissement, un accord d'entreprise peut fixer le cadre général du recours au vote électronique et renvoyer les modalités de sa mise en œuvre au niveau local à un accord d'établissement.

**Tribunal d'Instance de Châteauroux 23 février 2017 - n°11-17-000053**

Les dispositions issues de la loi Rebsamen, visant à assurer la parité hommes-femmes sur les listes des candidats, n'ont vocation à s'appliquer qu'aux listes comportant plusieurs candidats. A contrario, elles ne s'appliquent pas aux listes comportant un seul candidat.

**Cassation sociale 12 décembre 2016**

Méconnaît les valeurs républicaines un syndicat qui prône des discriminations directes ou indirectes, en raison de l'origine du salarié. En l'espèce, dès lors que n'était pas rapportée la preuve que l'action du syndicat dans les entreprises prônait des distinctions fondées sur l'origine, le tribunal d'instance a justifié sa décision jugeant recevable la candidature de celui-ci aux élections TPE.

### L'ACTUALITÉ

[Simulateur de rachat de trimestres de la CNAV](#)

**FO-Hebdo**  
**Spécial**  
**Impôts 2017**

[Retrouvez les articles de la Lettre de la Michodière sur notre site internet](#)



## DROITS SOCIAUX

### NOTICE UCANSS SUR LES FRAIS DE SANTE



Vous engagez des frais importants pour votre santé ou celle de votre famille ?

Vous êtes immobilisé ou hospitalisé et avez besoin d'un accompagnement ponctuel pour vous aider dans votre quotidien ?

**Votre régime frais de santé vous propose des solutions**

**Le fonds de solidarité**

**La garantie d'assistance et protection juridique**



**Retrouvez plus de détails sur le site du SNFOCOS**

# CONDITIONS DE TRAVAIL

## AGENDA

**22 et 23 mai**  
Conseil National  
du SNFOCOS

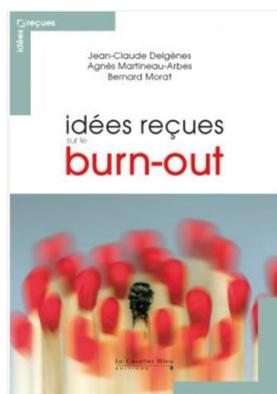
**23 mai**  
Bureau National  
du SNFOCOS

**30 mai**  
Délégation  
Régionale Ile de  
France  
SNFOCOS

Commission  
Permanente  
Professionnelle  
de  
l'Encadrement  
du SNFOCOS

**31 mai**  
Commission  
Permanente  
Professionnelle  
des ACERC du  
SNFOCOS

## « IDEES RECUES SUR LE BURN-OUT » PARU LE 11 MAI 2017 AUX EDITIONS LE CAVALIER BLEU



Passé dans le langage courant, le terme de « burn-out » revêt des contours flous qui reflètent la difficulté de la communauté scientifique à nommer une réalité au croisement de la médecine, de la psychologie et de la sociologie.

Cette imprécision est à l'origine d'une utilisation galvaudée, propice aux idées reçues : le burn-out nous tomberait dessus sans prévenir, il serait lié à un surcroît de travail, une connexion permanente, toucherait prioritairement les femmes, épargnerait les fonctionnaires, etc.

Cet ouvrage a pour but d'apporter une meilleure connaissance des mécanismes conduisant au syndrome d'épuisement professionnel et des moyens de s'en sortir : quelles en sont les manifestations, qui est le plus directement touché, comment y faire face et quels sont les enjeux d'une meilleure reconnaissance professionnelle de cette maladie ?

Agnès Martineau-Arbes et Bernard Morat sont tous deux médecins du travail. Jean-Claude Delgènes est économiste, expert en organisation du travail et fondateur de [Technologia](#), l'un des principaux cabinets de prévention des risques liés au travail.

## NOS PARTENAIRES



SUIVEZ-NOUS  
SUR  
LES RESEAUX  
SOCIAUX



NOS PHOTOS  
SONT SUR  
[FLICKR](#)