



Syndicat National Force Ouvrière  
des Cadres des Organismes Sociaux

20<sup>e</sup> CONGRÈS  
4 AU 7 OCT. 2021

GUIDEL

Les cadres au cœur de la sécurité sociale

La lettre de

# La Michodière

N°24-2021 – 17 juin 2021

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



EDITO

## LE SNFOCOS PLEINEMENT MOBILISÉ POUR SOUTENIR LES SALARIÉS DES CAF

### APPEL À LA MOBILISATION NATIONALE LE 29 JUIN 2021

Alors que nous retrouvons tous peu à peu une vie normale avec la pandémie qui recule ces dernières semaines, alors que la plupart des salariés de notre institution retrouvent leurs organismes (au moins quelques jours par semaine après avoir télétravaillé massivement), **alors que le couvre-feu est en passe d'être levé, c'est le feu qui couve dans les CAF !**

En effet les salariés de la Branche Famille sont en grande difficulté ! Nous l'avons déjà évoqué dans ces colonnes, alertant sur la situation désastreuse de la Branche Famille.

Augmentation de la charge de travail (accentuée par la réforme des allocations logement) couplée avec une réduction des moyens humains et financiers, à laquelle s'ajoute une dégradation des moyens techniques, la liste est longue et nous n'avons eu de cesse d'alerter notre employeur sur cet état de fait.

**L'heure est désormais à la mobilisation** : une intersyndicale à laquelle participe le SNFOCOS appelle à la **mobilisation et à la grève le 29 juin prochain**, jour où nous avons demandé à être reçus au Ministère.

Vous retrouverez dans ce numéro de la Lettre de la Michodière le communiqué intersyndical mais nous vous invitons surtout à lire sur ce sujet **notre Lettre spéciale BRANCHE FAMILLE** que nous publions dès aujourd'hui pour organiser la mobilisation.

Le SNFOCOS est à nouveau pleinement mobilisé dans le combat syndical pour soutenir les salariés des CAF, en manque de repères et de reconnaissance.

*Alain Gautron, Secrétaire Général du SNFOCOS*

### SOMMAIRE

Page 1 : Edito d'Alain Gautron

Le SNFOCOS pleinement mobilisé pour soutenir les salariés des CAF

Appel à la mobilisation nationale le 29 juin 2021

Page 2 : Situation dans les CAF

Communiqué intersyndical

Pages 3 à 5 : INC Maladie du 17 juin 2021

Déclaration préalable du SNFOCOS

Questions préalables du SNFOCOS

Page 5 : Système différentiel

Page 6 : Commission de suivi du protocole du 27 février 2009 du 18 juin 2021

Inspecteurs du recouvrement

Demandes du SNFOCOS

Page 7 : Agenda

# SITUATION DANS LES CAF

## COMMUNIQUÉ INTERSYNDICAL



Les fédérations CGT, FO, CFDT, CFTC, CFE-CGC et SUD se sont rencontrées le 3 juin 2021 afin d'organiser ensemble une mobilisation nationale des salariés des CAF et de la CNAF.

La situation dans les CAF est désastreuse même si les difficultés rencontrées ne sont pas une nouveauté. La mise en place de la réforme sur les Aides au Logement les a accentuées, c'est la goutte d'eau qui fait déborder le vase !

Le manque d'effectif, l'absence de reconnaissance du travail effectué, le recours systématique aux heures supplémentaires et à l'embauche de salariés en CDD, n'ont que trop duré ! A cela s'ajoutent les dysfonctionnements informatiques récurrents ! Tout cela nuit gravement à la santé des agents ! Les agents ont besoin d'être reconnus dans leurs missions.

Les réponses de la CNAF se veulent toujours rassurantes, ça ira mieux plus tard...

Face à cela, les réponses des directions locales sont bien disparates ! Si quelques-unes soutiennent les salariés en alertant la Caisse Nationale ; la majorité, au contraire, porte la réforme et met de fait la pression sur les salariés.

C'est pourquoi, les fédérations CGT, FO, CFDT, CFTC, CFE-CGC et SUD exigent :

- L'arrêt immédiat des suppressions de postes
- Des embauches massives en CDI et la titularisation des CDD,
- Un système informatique fiable qui ne soit pas source d'erreur avec l'internalisation au niveau de la CNAF des différentes missions informatiques.
- L'augmentation de la valeur du point.

Devant l'urgence de la situation, les Fédérations CGT, FO, CFDT, CFE-CGC, CFTC et SUD, ont sollicité un rendez-vous auprès d'Olivier Véran, Ministre des Solidarités et de la Santé et appellent l'ensemble du personnel des CAF et de la CNAF :

- A se mobiliser et être en grève le mardi 29 juin 2021
- A participer aux initiatives locales
- A organiser dès à présent les délégations des CAF qui les accompagneront au Ministère le 29 juin 2021 pour porter ensemble les revendications !

**Ensemble, fort de nos revendications,  
Préparons et organisons la délégation au Ministère !  
Soyons nombreux en grève  
MARDI 29 JUIN 2021 !**



## INC MALADIE DU 17 JUIN 2021

### DÉCLARATION PRÉALABLE DU SNFOCOS

Monsieur le Directeur

Que ce soit en réunions ou par courrier, le SNFOCOS a interpellé de longue date la CNAM et la tutelle quant à l'iniquité des mesures de gestion de la Sécurité Sociale induites par les COG et la RMPP. A plusieurs reprises, nous avons saisi le DG de la CNAM, le Président du COMEX et la tutelle pour réclamer un plan d'investissement et de revalorisation au profit du personnel.

Aujourd'hui, nous ne pouvons que dresser un constat d'échec. Alors que le SNFOCOS a soutenu la mission de tracing comme mission de service public, comment ne pas reconnaître que sa prise en charge par l'Assurance maladie met en danger ses autres missions. L'Assurance Maladie souffrait déjà d'un manque de personnel, notamment sur des profils experts (il suffit ici de penser aux juristes, aux managers, aux médecins salariés, aux praticiens conseils) et faisait largement appel aux CDD, à l'intérim, aux heures supplémentaires et pensait que la lumière viendrait du PHARE. La crise sanitaire est venue ajouter une surcharge de travail avec notamment des arrêts dérogatoires à gérer tant chez nos assurés qu'au sein du personnel. A ce titre la CNAM a obtenu des moyens humains et financiers actés dans une annexe de la COG sur laquelle FO s'est abstenue. Il est toutefois à regretter que dès 2022 des postes seront à rendre.

Depuis plus d'un an, le tout tracing a eu le temps de désorganiser les caisses ; les plateformes sont submergées, les délais de traitement s'allongent (notamment en raison de l'itération des prises de contacts d'assurés en attente de leurs prestations), les partenaires s'interrogent sur nos priorités (notamment dans établissements de santé qui avaient créé des circuits avec les collègues de PRADO ou de PFIDASS, ou dans les CCAS qui n'ont plus pu orienter les publics précaires vers nos CES).

Au-delà, c'est une déception qui s'est fait jour parmi les personnels, écartés de leurs métiers dans un contexte d'éloignement du lieu de travail et du collectif, de nombreux salariés ont perdu le sens du travail, ont perdu leurs repères, leur sentiment d'appartenance. Sur le terrain, cela se traduit par une hausse des arrêts, une hausse historique des demandes de ruptures conventionnelles, des abandons de poste et des démissions.

L'annonce de recrutements supplémentaires en CDI et en CDD n'aurait-elle été qu'un coup de communication ? Ces recrutements sont fléchés sur le tracing et ne constituent pas une remise en cause des trajectoires continues de baisse des effectifs inscrites dans les COG. Pour parler trivialement : c'est « reculer pour mieux sauter » car il faudra rendre ces postes dès 2022. Et les annonces concernant la COG de la MSA (qui doit rendre 1500 postes sur la prochaine COG) laissent craindre une casse sociale sans précédent dans nos organismes. Après une vague d'expansion, avec des absorptions de régimes dignes d'OPA, comment ne pas s'attendre à ce que l'Etat vous impose de dégraisser les effectifs ? Ce sera donc ça qui matérialisera les belles paroles du Gouvernement faites de remerciement et de fierté.

**Le SNFOCOS vous le redit : il n'est plus possible de faire plus avec moins.**

Pour reprendre les termes de notre confédération : nous exigeons l'arrêt des suppressions de postes et demandons l'embauche de CDI dans tous les organismes afin qu'ils puissent remplir leurs missions au service des assurés. Sur ce point, titularisons le maximum de CDD, qu'ils soient en tracing ou sur d'autres missions, pour mettre fin aux heures supplémentaires et aux CDD qui perpétuent la précarité. C'est ainsi que vous permettrez aux caisses de mener à bien leurs missions, que vous permettrez aux équipes des fonctions support et de la production de ne plus être sous tension, que vous offrirez aux assurés le Service Public attentionné qu'ils méritent (plus de personnel en front office, plus de personnel pour l'accompagnement sur les activités PRADO et PFIDASS par ex).

**L'Assurance Maladie doit faire l'objet d'un plan d'investissement et de revalorisation au profit de l'ensemble du personnel.**

*La délégation du SNFOCOS*



## INC MALADIE DU 17 JUIN 2021

### QUESTIONS PRÉALABLES DU SNFOCOS

Monsieur le Directeur,

A l'ordre du jour de cette réunion, vous avez prévu d'évoquer 3 thèmes :

- **Les actualités générales**
- **L'avenant COG 2021-2022**
- **Les orientations et l'accompagnement RH pour la sortie de crise.**

**Le fil conducteur de ces 3 points pourrait et devrait être le Contact Tracing** tant, à son insu, il cristallise le meilleur et le pire de ce que l'Assurance Maladie a à offrir.

S'agissant des actualités, le SNFOCOS vous interroge sur les points suivants :

- Sur le tracing, le pilotage et la gestion RH ont été calamiteux. L'affectation d'autorité de milliers de collègues sur le tracing au détriment de leurs activités a été particulièrement mal vécu. Il en est résulté un nombre croissant de demandes de ruptures conventionnelles, d'abandons de poste et/ou de démissions. **Pourquoi avoir tant attendu pour négocier les moyens, humains et financiers, nécessaires auprès de la tutelle ?**
- Ces moyens obtenus, matérialisés par un avenant à la COG, arrivent alors que la charge de travail décline sur le tracing. De fait, dans de nombreux organismes, les CDD Tracing sont, selon les organismes, maintenus sur leurs postes devant un écran vide ou affectés sur des activités de production, ce qui constitue un réel dévoiement des textes régissant le recours aux CDD. Comment la CNAM compte-t-elle occuper les 5800 CDD sur les prochaines semaines ? **La tutelle a-t-elle prévu une clause de revoyure lui permettant de revenir sur ses engagements en cas sous-utilisation de l'enveloppe ?**
- Quel est l'impact budgétaire du Contact Tracing sur le plan d'équipement de la branche (informatique, téléphonie, mobilier) ? L'enveloppe inscrite dans l'avenant COG couvre-t-elle la totalité des besoins ?
- **Quel est l'impact des recrutements (CDI et CDD) dédiés au tracing sur la RMPP ?**
- Le « tout télétravail (ou presque) » a généré des économies importantes dans les organismes. Quel montant cela représente-t-il sur 2020 ? Quel fléchage la CNAM a-t-elle prévu pour ces sommes ? Globalement, au titre de cette enveloppe budgétaire, quelle part relève de l'autofinancement et quelle part provient réellement de l'Etat ? Rappelons que l'Etat a décidé unilatéralement de ne plus compenser certaines dépenses et a fini par faire assumer à la branche maladie l'essentiel des coûts de la pandémie sans accorder le moindre geste financier au profit du personnel ?
- PLEIADE, dont nous ne savons plus s'il continue d'avancer, continue de susciter des interrogations dans les caisses cédantes. De nombreuses caisses cédantes ont déjà constaté une dégradation du service, des difficultés de suivi, des circuits à rallonge pour les chèques et pièces jointes trop souvent mal indexées, sans parler des allers retours pour les pièces médicales. Quel est réellement le gain attendu de PLEIADE (financier ? gains de personnel ?) et à quelle échéance ?

La CNAM a diffusé ses orientations et ses consignes d'accompagnement RH pour la sortie de crise. **Or, si la crise sanitaire semble s'apaiser, la branche maladie demeure en crise.** Le « tout tracing » a laissé des traces, pas seulement sur les collectifs de travail.

Les services historiques – ceux qui fondent l'attachement de la population à la Sécurité sociale- sont à la peine : taux de décrochés toujours trop bas sur les plateformes, prestations en espèces en retard qui devient chronique, services contrôles en difficultés, services RH et CNGP au bord- et pas que- de la saturation. Les dispositifs d'entraide ne suffisent plus, à l'instar de PHARE. **Dès lors, quels dispositifs d'aides comptez-vous mettre en œuvre pour les missions de base ?**

**C'est peut-être moins criant et moins relayé dans la presse que pour la branche Famille, mais la branche maladie aussi souffre de son informatique**, lequel est davantage pensé pour digitaliser l'assurance maladie et faciliter la restitution d'ETP que pour faciliter le quotidien des assurés et du personnel. Les déboires de SIDEP, d'Amelie, de SEPA, de PROGRES, d'ARPEGE montrent que les DSI ont besoin de temps et probablement d'argent. Quelle est la feuille de route de l'informatique ? Les travaux sont-ils effectués en interne ou externalisés ?

Lors de précédentes INC, la CNAM avait évoqué ses ambitions pour le front office. C'était avant la crise sanitaire, avant la fermeture des accueils, avant le retour des hygiaphones et des accueils sur rdv exclusivement. Quand les accueils sont ouverts au public, les assurés ont tendance à s'y presser car rien ne remplace le contact humain, notamment face à des assurés victimes d'illettrisme ou d'illectronisme, ou dont les situations ne s'accommodent pas de la vision quantitative (plus que qualitative) des contacts. Quelles sont les ambitions et/ou les projets de la CNAM pour le front office d'une part et pour les missions socles, dont celles des CES et des DRSM, d'autre part ? Qu'a-t-elle retenu de la crise ?

Enfin, sur les tableaux de bords :

- Il est surprenant de voir que 80 personnes ont été recrutées sur un niveau 1 ou 2. Quel est le profil de ces salariés ? Il est d'ailleurs surprenant de constater une ancienneté moyenne de 23 ans pour des niveaux 1 : quel accès à la formation professionnelle pour ces plus bas niveaux ? Les dispositions volontaristes inscrites dans l'accord formation professionnelle doivent être matérialisées par les organismes locaux et ne pas rester au rang des belles intentions. A cet égard, au-delà du taux d'accès par tranche d'âge, c'est un taux d'accès par niveau qui serait également intéressant.
- Alors qu'il est toujours aussi difficile de recruter et de fidéliser certains profils, quel est le trafic du site « lasecurecrite » ? Quelle proportion d'embauches en est issue ?
- Comment est calculé le nombre de journées individuelles non travaillées pour fait de grève ? En effet, les appels à la grève permettent des « absences » de 55 minutes, une demi-journée ou une journée.
- Globalement, il serait intéressant que la présentation comprenne les données de l'année N-1 a minima pour comparer les chiffres.

Ces questions sont complétées d'une déclaration préalable (voir ci-dessus) ainsi que, le cas échéant, de questions en séances.

### *La délégation du SNFOCOS*

## **SYSTÈME DIFFÉRENTIEL**

Comme vous avez pu le lire [la semaine dernière dans ces colonnes](#), le SNFOCOS a fait bouger les lignes, notamment dans la négociation sur le système différentiel en obtenant notamment que le différentiel bénéficie aussi aux actifs actuels en plus des retraités (présents à l'effectif en 1993).

Nous remercions les camarades qui nous ont fait parvenir des messages suite à cette parution : « Bravo à l'équipe pour le travail réalisé et la revalorisation du système différentiel ».

Ces encouragements nous portent et comptez sur nous pour continuer à porter la voix des cadres de la Sécurité sociale



# COMMISSION DE SUIVI DU PROTOCOLE DU 27 FÉVRIER 2009 DU 18 JUIN 2021 INSPECTEURS DE RECOUVREMENT DEMANDES DU SNFOCOS

## Les sujétions

### Eloignement durable du domicile

Le Bilan transmis indique dans son diagramme ainsi que dans les commentaires le nombre de jours de déplacement supérieurs à 10 jours et inférieurs à 20 jours d'une part et supérieurs à 20 jours d'autre part. Cependant, le protocole de 2009 différencie le nombre de jours de déplacement entre 5 et 20 jours d'une part et au-delà de 20 jours d'autre part.

Le questionnaire adressé aux organismes pour complétude reprend la distinction 10/20 jours en lieu et place de 5/20 jours ainsi que la référence au montant des indemnités dues en indiquant à tort que l'indemnité de 17.69 euros concernait également les déplacements entre 5 et 10 jours.

En conséquence, comment les organismes ont-ils procédé pour remplir le questionnaire :

- En se basant sur la distinction 10/20 jours qui ne correspond pas aux données du protocole et qui ne doit pas correspondre aux éléments de paye ?
- En se basant sur le montant des indemnités versées conformément au protocole, et donc en rétablissant la répartition correcte 5/20 jours ?

Pouvons-nous avoir la synthèse concordant avec les éléments du protocole ?

Concernant l'incidence de la dématérialisation sur l'éloignement durable du domicile, il est indiqué en page 9 du Bilan, « ...pour 2020, 17 organismes sur 22 ont effectué des contrôles de TGE. Sur ces 17 organismes, 16 organismes estiment que cette dématérialisation n'a pas eu ou très peu eu d'effet sur le nombre de jours d'éloignement du domicile.

Pour les 16 organismes qui estiment que dans le cadre du contrôle des TGE, la transmission de documents par voie dématérialisée a eu un effet sur le nombre de jours d'éloignement durable du domicile, les avis sont partagés... ».

Il semble qu'il y ait une incohérence entre ces 2 phrases successives. Compte tenu du détail fourni après la seconde phrase, il semblerait plus probable qu'un seul organisme estime qu'il y a eu peu ou pas d'effet. Pouvez-vous nous confirmer ce point ?

## VMF

En ce qui concerne le **pourcentage d'inspecteurs niveau 7 par région**, nous renouvelons notre demande afin que les informations chiffrées nous soient communiquées concernant le taux le plus bas (pour mémoire 57.14% en 2017) et le taux le plus élevé (87.10% en 2017) comme cela était le cas les dernières années. La communication de ces pourcentages est indispensable afin de constater les harmonisations de gestion sur l'ensemble du territoire.

Concernant le **dispositif d'accompagnement pour favoriser l'accession à des fonctions managériales**, vous indiquez d'une part que 6 inspecteurs ont évolué vers un poste de manager dont 5 pour le contrôle et d'autre part que la formation Diaman-C managers contrôle d'avril 2021 est composée de 19 managers.

Cela signifie-t-il que seulement 26% des postes de manager contrôle ont été confiés à des inspecteurs ? Comment s'explique l'écart avec les années précédentes où ce taux était de plus de 70% ? Y-a-t-il une volonté de privilégier d'autres profils ? Y-a-t-il eu moins de candidatures d'inspecteurs que les autres années ? Pouvons-nous avoir communication du nombre de postes et du nombre de candidatures inspecteurs / autres managers / autres profils ?

*Emmanuelle Lalande, Secrétaire nationale en charge de la branche recouvrement*

## AGENDA

**17 juin 2021 :**  
INC Maladie

**18 juin 2021 :**  
Commission de suivi du  
protocole du 27 février  
2009 du 18 juin 2021  
Inspecteurs du  
recouvrement

**22 juin 2021 :**  
Convention collective  
nationale des PC

**29 juin 2021 :**  
Mobilisation nationale  
dans les CAF

**Du 4 au 7 octobre 2021 :**  
Congrès du SNFOCOS

## NOS PARTENAIRES



SUIVEZ-NOUS SUR LES RÉSEAUX  
SOCIAUX



NOS PHOTOS SONT SUR [FLICKR](#)



Syndicat National Force Ouvrière  
des Cadres des Organismes Sociaux

**LE MARDI 29 JUIN 2021, TOUS LES CADRES DE  
LA BRANCHE FAMILLE :**

**EN GRÈVE**

**TOUS EN GRÈVE LE MARDI 29 JUIN 2021**

Journée  
Demi-journée  
55 minutes

Retrouvez l'intégralité de la [lettre de la Michodière Spéciale Branche Famille en ligne sur www.snfocos.org](http://www.snfocos.org)

**20<sup>e</sup> CONGRÈS**  
4 AU 7 OCT. 2021

**GUIDEL** 



**SNFOCOS**

Syndicat National Force Ouvrière  
des Cadres des Organismes Sociaux

*Les cadres au cœur de la sécurité sociale*