



Syndicat National  
Force Ouvrière  
des **Cadres** des  
**Organismes Sociaux**

# La lettre de La Michodière

N°41-2021 – 1er décembre 2021

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



**EDITO**

## **MOBILISATION DU 13 DÉCEMBRE 2021**

Le 13 décembre approche.

Le SNFOCOS appelle toutes ses structures, ainsi que tout le personnel de la Sécurité sociale à se mobiliser pour faire de cette journée une réussite et un symbole.

**Réussite** pour la réalisation de notre revendication : **l'augmentation immédiate de la valeur du point.**

**Symbole** pour le personnel mobilisé, félicité mais jamais récompensé.

Il ne s'agit pas d'une grève de plus. Il ne s'agit pas d'un mouvement de mécontentement général. Il ne s'agit pas d'une journée de dispersion syndicale.

C'est une **grève INTERSYNDICALE nationale** avec un seul objectif : se faire entendre de l'employeur et des pouvoirs publics. Souvenez-vous de la grève du 25 juin 2019 ! Cette mobilisation record du personnel avait fait reculer l'employeur sur son projet de classification. **Il n'y a pas de fatalité.**

Dans [leur résolution générale adoptée à l'unanimité au congrès de Guidel](#) début octobre, les militants du SNFOCOS ont refusé de « voir la Sécurité sociale et son personnel assimilés à un coût ou une ligne de dépenses qu'il s'agit de constamment réduire ». Ils ont aussi rappelé que le SNFOCOS exige « l'arrêt des lettres de cadrages ministérielles dictées par les politiques d'austérité qui fixent des taux de RMPP ne permettant aucune marge de manœuvre salariale générale. »

Rendez-vous le 13 décembre !

*Eric Gautron, Secrétaire Général du SNFOCOS*

### **SOMMAIRE**

**Page 1 :** Edito du SG :  
Mobilisation du 13 décembre 2021

**Pages 2 et 3 :** Situation dans les CAF  
Lettre commune au Ministère des Solidarités et de la Santé

**Pages 3 à 9 :**  
**INC Maladie du 26 novembre 2021**  
Déclaration préalable du SNFOCOS  
Questions du SNFOCOS  
CR : Un nouveau rendez-vous manqué !

**Pages 9 et 10 :** **INC Retraite du 24 novembre 2021**  
Compte rendu du SNFOCOS

**Page 11 :** **Mobilisation du 13 décembre 2021**  
Agenda

# SITUATION DANS LES CAF

## LETTRE COMMUNE AU MINISTÈRE DES SOLIDARITÉS ET DE LA SANTÉ



Monsieur Olivier VERAN, Ministère des Solidarités et de la santé

Ministre des solidarités et de la santé,

Paris le 25 novembre 2021

Monsieur le Ministre,

Le 29 juin, les salariés des Caf se sont largement mobilisés dans la grève pour alerter sur la situation catastrophique des Caf dont la mise en place de la réforme des Aides au Logement n'est que le révélateur.

Nous vous avons sollicité pour vous rencontrer afin qu'une issue rapide et pérenne puisse être trouvée à cette situation par la prise en compte des revendications.

En réponse, nous avons été reçus le 29 juin 2021 par Sarah Sauneron de votre cabinet ministériel, conseillère Protection sociale chargée du suivi de l'exécution des réformes accompagnée de Claire Vincenti, Sous-directrice du pilotage du service public de la sécurité sociale (DSS) qui est en relation avec le Comex Ucanss.

Lors de cet entretien d'une heure, nous avons pu décrire la situation désastreuse des CAF et ses conséquences sur les conditions de travail des salariés en souffrance comme pour les allocataires.

Nous avons rappelé que la situation actuelle n'est pas liée seulement à la mise en place de la réforme des Aides au Logement. Elle n'en est que le catalyseur et non la cause.

Nous avons fortement porté et insisté sur deux points pour lesquels des solutions urgentes doivent être apportées :

- Les effectifs, en stoppant dès à présent les rendus de postes et en prévoyant des embauches en CDI.
- Un Système d'Information (SI) fiable et internalisé.

Toutes les difficultés, le manque de perspectives et attentes ont été exposées par la délégation de notre intersyndicale.

Mme Sauneron a fait part de votre attachement à la politique menée dans la branche Famille. Elle a souhaité que les salariés des CAF puissent bien effectuer leur travail.

Elle a reconnu qu'actuellement la situation n'est pas satisfaisante.

Elle a conclu en indiquant qu'elle rendra compte de cet entretien et de nos demandes au directeur de son cabinet ministériel et à vous-même. De même, elle s'est engagée à ce qu'il y ait un échange avec

le directeur de la CNAF sur la trajectoire des effectifs de la branche famille et le SI avec son plan de charges.

Nous constatons que plusieurs mois ont passé et que n'avons eu aucun retour de la part de votre Ministère sur les suites données à cet entretien, ce qui est vécu par les Organisations Syndicales et les salariés des Caf et de la CNAF comme une forme de mépris.

La situation des Caf continue à se dégrader, alors il est plus que temps que vous nous entendiez et que vous répondiez aux attentes légitimes des salariés des Caf et de la CNAF !

Dans l'attente de votre réponse, veuillez recevoir, Monsieur le Ministre, nos sincères salutations.

Denis LALYS  
Secrétaire Général  
FNPOS CGT



Florence PUGET  
Secrétaire Nationale  
PSTE CFDT



Laurent WEBER  
Secrétaire Général  
FEC FO



Patrick LAVAUD  
Président  
SNETOSSA CFE-CGC



Eric GAUTRON  
Secrétaire Général  
SNFOCOS



Frédéric BELOUZE  
Secrétaire Général  
CFTC PSE



## INC MALADIE DU 26 NOVEMBRE 2021

### DÉCLARATION PRÉALABLE DU SNFOCOS

les équipes sur le tracing. A cet égard, dans certaines caisses, les collègues mobilisés sur le « Allez vers » se voient informer qu'ils ne sont pas éligibles à la prime téléphonique, alors même qu'ils assurent des permanences téléphoniques. **Nous demandons à la CNAM de rétablir les salariés dans leurs droits et de garantir l'égalité de traitement.**

Dans les accueils et les plateformes téléphoniques, le turn over et l'absentéisme ne cessent de se pérenniser. Le mal être au travail, la perte de sens, les remises en question quant à son rôle social aboutissent à ce que de nombreux agents n'hésitent plus à dire qu'ils se portent mieux loin des collectifs de travail sur site et réclament des ruptures conventionnelles, ou font des abandons de poste.

Monsieur le Directeur Général,

Nous souhaitons pour l'Assurance Maladie une réelle ambition et la réussite dans toutes ses missions essentielles à nos concitoyens

Pour cela, elle doit avoir les moyens de cette ambition.

Sur le tracing, le semblant de souplesse valorisé par la CNAM dans la négociation de l'avenant COG vient de disparaître. Pourtant, une 5<sup>e</sup> vague vient remobiliser

Dans les services de production, ce sont les mêmes maux. Face à l'absence de solution, au manque de perspectives d'évolutions professionnelles, notamment dûs à une GPEC défailante et à des politiques de formation manquant de moyens et/ou d'ambition, les collègues qui ne veulent pas quitter l'institution revendiquent du télétravail à 100%.

Le carcan des COG, des CPG et de la RMPP démontre chaque jour ses limites. La situation connue dans les autres services publics et dans la fonction publique, avec un défaut d'attractivité et une fuite des personnels face au manque de moyens et de reconnaissance, se retrouve dans la Branche Maladie et plus largement à la Sécu comme en témoigne le fait que le besoin de recrutement soit passé de 10000 à 15000 par an, malgré les nouveaux outils qui devaient offrir des gains de productivité.

***Nous rappelons ici la position du SNFOCOS et plus largement de Force Ouvrière : nous sommes opposés à la précarisation du personnel et insistons pour que les dispositions conventionnelles prévoyant la titularisation et encadrant le recours aux CDD soient respectées***

Le SNFOCOS vous demande des moratoires de restitution chaque fois que les gains de productivité escomptés ne sont pas au RDV. **La valeur humaine ne doit plus se peser comme un coût.**

*Chafik EL AOUGRI, Secrétaire National du SNFOCOS en charge des affaires juridiques, de la formation professionnelle et de l'assurance santé complémentaire*

**A cet égard, alors même que le niveau des coûts de gestion de la sécurité sociale est si bas qu'il est mis en avant pour justifier un projet de Grande Sécu que nous condamnons, nous rappelons que ce faible coût de gestion tient surtout à la faiblesse du niveau de rémunération du personnel et que depuis des années nous réclamons la revalorisation de la valeur du point et la fin de la RMPP.**

S'agissant de la politique d'accueil de la branche, nous insistons pour que l'accueil physique perdure et demeure la règle et pour que, dans l'esprit du programme Service public +, le choix de la modalité d'accueil ne soit pas fait par défaut par la CNAM, mais soit bien laissé à la main des assurés. C'est un engagement pris par le DG de la CNAV, nous veillerons à ce qu'il se matérialise et nous souhaitons que la Branche Maladie soit sur la même stratégie. C'est d'autant plus vrai pour la frange d'assurés qui se trouvent en détresse sociale ou numérique (la CNAM néglige encore trop l'illectronisme), pour lesquels les services digitaux ne sont pas adaptés (y compris en raison de la barrière linguistique).

**Monsieur le Directeur, la Branche Maladie, son personnel et les assurés méritent mieux et nous vous demandons de faire entendre raison à la tutelle pour que le verrou financier se desserre enfin.**

---

## INC MALADIE DU 26 NOVEMBRE 2021

### QUESTIONS DU SNFOCOS

Monsieur le Directeur Général,

La crise sanitaire a rebattu les cartes et certaines missions ont été mises en suspens. Nous pensons ici à PRADO notamment. Les effectifs ont été largement mobilisés sur le tracing et les partenaires, comme le personnel, n'ont pas compris ce choix. Désormais, nos collègues découvrent que certaines missions cessent ou sont largement réduites comme les visites dans les maternités et nos collègues s'interrogent : ***quelle est la stratégie de la CNAM s'agissant de PRADO ? Quelles sont les perspectives pour les effectifs qui étaient attachés à leurs missions et au relationnel avec les partenaires et les assurés ?***

Pour le SNFOCOS, nous sommes encore dans une période incertaine et troublée, où nos assurés inquiets

et fragilisés multiplient les contacts avec l'assurance maladie parce qu'ils en ont besoin. PRADO est une mission « d'aller vers » qui mérite d'être confortée.

Nous le pensons d'autant plus que PRADO nous semble s'inscrire pleinement dans **le programme gouvernemental « Services Publics + » en ce sens que cela permet de fournir un accompagnement adapté à la situation personnelle de l'utilisateur, d'orienter l'utilisateur vers l'interlocuteur compétent et respecter le délai de réponse annoncé mais aussi l'informer sur l'avancement de son dossier.**

**ETPMA et effectifs cibles : un changement est nécessaire**

Nos directions locales nous font remonter qu'elles sont de plus en plus nombreuses à se rendre compte que l'effectif cible contractuel des CPG ne peut même plus être atteint : les modalités de calcul de l'ETPMA, qui conditionnent notre droit à recrutement, interdisent ce recrutement. Comme nous, elles constatent pourtant un manque criant de personnel.

L'impact se fait tellement sentir dans les organismes que, de COG en COG, les caisses sont en mode dégradé, en gestion permanente de RPS tout en affichant de faux semblant de QVT dont le salut est arrivé avec la mise en place du Télétravail.

**La CNAM entend-elle débloquer le droit à recrutement dans les caisses pour atteindre l'effectif cible contractuel ou veut-elle finalement rendre plus de postes que prévu par la COG ?**

Nous souhaiterions avoir une présentation de l'évolution des effectifs prévisionnels à fin 2021 et fin 2022 au regard de la COG.

**Comment se justifient les consignes de recrutement à compter de la fin 2022 données aux caisses ? L'effet report sera donc important sur 2023 et les besoins sont maintenant.**

**Les données d'effectifs reprennent CDI et CDD. Or, les organismes ont eu recours aussi à de nombreux intérimaires. Pouvons-nous avoir un état global annuel de la consommation de mois d'intérimaires et de CDD pour le réseau sur l'année 2020 et 21 ?**



### Crise sanitaire et Mission contact tracing

Alors qu'une 5<sup>e</sup> vague est en cours, **quelle est la stratégie de la CNAM s'agissant d'une part de la gestion du personnel (télétravail, consignes lorsque l'école est fermée, déplacements, réunions...) et d'autre part de la mission contact tracing ?**

**Ne peut-on pas abandonner le rendu des effectifs CDI MCT ? L'arrêt de la régionalisation des MCT sous la pression de l'épidémie nous contraint à maintenir leur affectation sur le tracing pour un temps indéterminé, décalant sans visibilité le soutien aux services dans lesquels ils devaient venir en renfort.**

**Que prévoient la CNAM et la tutelle pour répondre aux attentes et aux besoins du personnel en termes de reconnaissance, de moyens, de conciliation vie professionnelle / vie personnelle, de perspectives professionnelles... ?**

Pour le SNFOCOS, il est nécessaire que la bienveillance fasse son retour et que les organismes permettent aux

salariés de bénéficier a minima du télétravail à 100% pour les femmes enceintes dès la déclaration de grossesse, et pour les parents dès que l'école ferme et impose la garde d'un enfant à domicile. Dans ce second cas, il est en outre important de ne pas faire peser sur les salariés concernés le carcan des impératifs d'horaires et de production.

### Réforme Justice 21<sup>e</sup> siècle

Le personnel de la CNITAAT s'interroge sur plusieurs points.

A priori, il leur a été dit qu'ils ne sont pas concernés par la disposition de l'accord prévoyant une mise à disposition sans limitation de durée auprès du ministère de la justice. Qu'en est-il ?

Le Président de la Cour souhaite que les agents admis aux examens professionnels restent en poste à la Cnitaat jusqu'au 31/12/2022, qu'ils ne partent ni en stage, ni en formation avant le 01/01/2023, l'objectif étant la résorption du stock. Il aurait ainsi obtenu un report de la validité des concours jusqu'en 2023. Cette information est-elle vérifiable ? **Savez-vous comment seront traitées les affectations de poste à la justice, alors que les desideratas des candidats admis cette année et qui intégreront l'ENG dès le 1er janvier prochain ont déjà eu connaissance de leurs affectations ?**

**Qu'en est-il du reclassement (calendrier, propositions de postes...) du personnel de la CNITAAT à la CPAM de la Somme, prévu au 1<sup>er</sup> janvier 2023 ?**

Sur le volet rémunération et avantages, les collègues nous indiquent que le service RH de la DSJ leur a fourni des éléments faisant apparaître la reprise partielle de l'ancienneté, sans davantage de précision. Que pouvez vous nous dire à ce sujet ?

### Stratégie multicanal et offre d'accueil

Le SNFOCOS, et plus largement Force Ouvrière, vous interpelle régulièrement sur la politique d'accueil en mettant en avant notre attachement au maintien des accueils physiques et au respect du maillage territorial suffisant pour répondre aux attentes et aux besoins des assurés. Le recours croissant à AMELI ne s'accompagne pas d'une baisse des appels téléphoniques (les volumes sur les plateformes explosent) et les incivilités se multiplient dans els

accueils physiques au point que le recours à des vigiles tend à devenir la norme.

La CNAM a de nouveau décidé de faire évoluer l'offre d'accueil du réseau. Ces dernières années, les évolutions semblent se multiplier, avec des travaux à répétition dans certains organismes, ce qui nuit aux conditions de travail et à la qualité du service rendu : accueil sur RDV généralisé, fin de l'accueil tout venant, recours aux contrats civiques, ajout puis suppression d'ordinateurs et/ou de bornes...le personnel s'y perd et le public également.

Le turn over, que vous évoquez dans votre document, ne cesse de pénaliser les organismes et le public. Dans certains organismes, le recrutement est largement ciblé sur le front office. Ce faisant, c'est la production qui est négligée, entraînant une baisse des performances et entretenant l'insatisfaction du public, qui vient diffuser son mécontentement quant à la qualité du service rendu et aux délais de traitement sur l'ensemble des canaux. Le serpent se mord la queue !

Plus largement, les équipes des accueils, du front office au management, s'interrogent sur la stratégie et les perspectives qui s'offrent au personnel :

- ***pour la CNAM, qu'est-ce qu'un accueil et quelles sont les missions et les conditions de travail socles d'un agent d'accueil ?***
- ***Les gains de productivité attendus sont-ils tels que le back office pourra prendre en charge sa part de front office ?***
- ***S'agissant des quickwins apportés par l'outil ARPEGE, ils n'existent pour l'instant qu'en théorie. Les organismes et le personnel n'ont pas le loisir de travailler en théorie : la CNAM peut-elle présenter les gains attendus, sur la base d'une expérimentation concrète ?***
- ***Des projections sur ces gains attendus ont-elles d'ores et déjà été présentées au ministère dans le cadre des travaux préparatoires de la COG ?***
- ***La baisse à 80% de l'objectif de taux de décroché, annoncée par la CNAM dans le réseau a-t-elle un objectif de service et lequel ? Ou est-ce une façon de répondre au manque de moyens ?***
- ***la stratégie multicanal semble fondée uniquement sur un pari de digitalisation***

***intégrale. Les assurés sociaux qui ne sont pas en capacité d'utiliser les outils digitaux auront-ils la double peine : pas de digital, pas prioritaire sur ce qu'il restera des plateformes ?***

### **Agences régionales de santé**

Pourquoi la Branche Maladie, et plus largement l'UCANSS, excluent les personnels ARS sous convention collective des données de GPEC ?

### **Taux d'exécution des dépenses de personnel**

***Pourriez-vous transcrire en valeur les 0,16% de budget non consommé ?***

### **RSO et mobilité**

La direction de la CNAV a présenté sa stratégie RSO lors de la dernière INC retraite. Les personnels de l'assurance maladie s'interrogent quant à son impact sur leurs conditions de travail, notamment les itinérants (assistantes sociales et préventeurs) s'agissant du volet mobilité. ***Pouvez-vous nous présenter la position de la CNAM à ce sujet ?***

Pour rappel ou information, la CNAV a intégré un objectif de « *minimiser l'impact de la flotte de véhicules par une gestion vertueuse* » (indicateur = taux moyen d'émission de la flotte) et un indicateur « *repenser les déplacements en déployant des solutions alternatives* », y compris les transports en communs (indicateur = nombre de plan de mobilité en place).

***Plus largement, une stratégie RSO de branche est-elle en cours d'élaboration ?*** Le cas échéant, nous réclamons qu'elle soit présentée en INC, notamment parce qu'une négociation sur le thème de la RSO est en cours à l'UCANSS et que le développement de stratégies de branche vient saboter le dialogue social national et local.

Nous vous remercions par avance.

*La délégation du SNFOCOS : Cécile Dolomie, Chafik El Aougri, Jean-Christophe Balsan et Bruno Gasparini*



## INC MALADIE DU 26 NOVEMBRE 2021

### UN NOUVEAU RENDEZ-VOUS MANQUÉ !

Une INC Maladie s'est tenue le 26 novembre 2021 pour traiter comme à chaque fois des thèmes choisis par la Caisse Nationale, après avoir abordé les problématiques et questions relayées par les organisations syndicales.

Malheureusement, M. FATOME ayant privilégié l'inauguration d'un accueil de la CPAM93 à Montreuil, la réunion s'en est trouvée amputée d'une heure. Selon lui, cette participation confirmait l'importance accordée par la CNAM à la relation de service et à l'accueil du public, point sur lequel le SNFOCOS l'avait interpellé dans les questions écrites et dans la déclaration préalable, le premier point prévu à l'ordre du jour étant une énième stratégie multicanale et un nouveau plan d'actions.

Outre ce retard au démarrage, les sujets remontés par les organisations syndicales étaient nombreux (*voir notamment nos questions et notre déclaration préalable*), preuve s'il en est de l'importance pour les organisations syndicales de l'assurance maladie et son avenir. Pêle-mêle, nous pouvons citer : les moyens, le turn over des agents, les salaires, mais aussi des drames humains, le sensible sujet dit de la détection de la radicalisation et le sujet d'actualité de la 5<sup>e</sup> vague....

Classiquement, la CNAM a refusé de traiter des situations locales. Espérons que la gravité de certaines situations appellera une prise en compte et une prise en main ferme du DG. A cet égard, il conviendrait que la CNAM et son DG admettent que les visites effectuées ponctuellement dans les organismes ne sont pas (jamais) représentatives du quotidien des salariés, pas davantage que de celui du public. Et lorsqu'une organisation syndicale en arrive à saisir la CNAM, c'est que le dialogue social local ne suffit plus à raisonner certaines directions locales, lesquelles négligent également les signalements et rappels de la Médecine du Travail, et/ou de l'Inspection du Travail et/ou des experts en RPS. Notre DG préfère retenir que 77% des répondants au BSI ont déclaré être satisfaits de ses conditions de travail, en hausse de 10 points par

rapport à 2018...*mais quelle valeur donner à un baromètre qui ne recourt pas à une cohorte et ne permet pas de vérifier l'évolution du ressenti et le taux de réponse d'une population stable d'une étude sur l'autre ?*

Sur les revendications relatives à l'absence de moyens et à la dégradation du service rendu, ainsi que sur les conditions de travail, M. FATOME s'est retranché derrière des chiffres : les indicateurs COG et CPG, ceux-là même que nous condamnons depuis des années et dont nous réclamons l'abandon, sont atteints, voire dépassés. A priori, la hausse significative des volumes de sollicitations n'est pas un indicateur pertinent puisque, selon la CNAM, les taux de réponse sont considérés comme répondant à notre mission. Mais par qui ? Pas par les agents, conscients de rendre un service dégradé, pas par les assurés qui attendent un paiement ou une simple réponse. Sur ce dernier point, comment comprendre que selon la CNAM, 78% des mails sont traités en moins de 48h alors même que des milliers de mails ont été mis à la corbeille - pardon « archivés » - parce que les effectifs pour leur traitement étaient insuffisants ?

Toujours sur la relation de service, en réponse notamment à nos interpellations, le DG a expliqué tenir à une vision d'un service public ouvert, présent sur le territoire et facilement accessible avec des accueils physiques qui restent ouverts. Et la CNAM d'ajouter qu'elle prend en compte l'illectronisme et l'illettrisme dans sa stratégie puisqu'elle n'oblige pas les assurés à avoir un compte AMELI et qu'elle favorise l'accès aux accueils. Il faut croire que les situations remontées et rencontrées dans les accueils se font à l'insu de la CNAM puisque sur le terrain, il est demandé aux agents de dissuader les assurés de venir à l'accueil et de les inciter à créer un compte AMELI (une histoire d'objectifs à atteindre), et que l'accueil sans RDV est limité aux urgences. La CNAM ne se rendrait-elle pas compte que ces situations entretiennent le renoncement aux soins et aux droits et participent de la précarisation du public ? Apparemment non puisqu'elle veut expérimenter des accueils sans borne pour travailler sur l'autonomisation des assurés.

Et la rétrocession des effectifs continue, et demain sera pire qu'aujourd'hui : vous avez dit « donner du sens » ? Même pas, en fait.

Sur la prévention de la radicalisation, la CNAM a tenté de justifier les démarches menées dans les organismes en expliquant que les pouvoirs publics sont très vigilants sur le sujet de l'identification de la radicalisation car elle fait courir un risque pour les salariés et le public. Toutefois, ce n'est qu'une facette du problème de l'étendue du pouvoir normatif, réel ou « fantasmé », des employeurs locaux. *Comment interpréter les « initiatives » locales qui ont associé ce thème à celui du respect de la laïcité ?*

*Comment comprendre les « initiatives »*

*locales qui ont diffusé des notes incitant à la délation de collègues ?*

*Comment comprendre l'émergence de charte de déontologie (si ce n'est pour contourner le formalisme attaché à la révision du règlement intérieur) voulant restreindre des libertés individuelles et collectives ?*

**Le SNFOCOS le rappelle : l'employeur ne dispose pas d'un blanc-seing pour prescrire des règles en matière d'hygiène et de sécurité, mais également de discipline. Sous couvert de s'inscrire dans une politique gouvernementale ou de favoriser l'accomplissement des missions de service public, auxquelles les agents sont attachés indéfectiblement comme ils l'ont montré avec force durant cette crise sanitaire, trop d'employeurs détériorent le climat de confiance et le contrat social liant l'organisme à ses agents.**

Enfin, sur la 5<sup>e</sup> vague, et plus largement la crise sanitaire, le DG a rappelé ses positions :

- Se félicitant de la couverture vaccinale extrêmement élevée parmi le personnel soumis à l'obligation, il demande l'organisation d'entretiens individuels avec les salariés concernés par la suspension du contrat de travail pour faire un point de situation avec eux, tout en précisant qu'il refuse de recourir au télétravail pour « contourner l'obligation vaccinale », celle-ci n'étant pas une obligation ponctuelle



- La mission contact tracing demeure un levier d'accompagnement des assurés et de lutte contre l'épidémie. Les CDI recrutés grâce à l'avenant à la COG viennent apporter aux organismes un socle de moyens, là où le recours à des CDD et à l'intérim relève de la souplesse laissée aux organismes, a fortiori dans un contexte de « resserrement très progressif du maillage territorial » (comprendre que les plateformes régionales vont continuer de se développer, l'objectif étant de passer de 113 plateformes actuellement à 75 en février)

- Le recours au télétravail massif n'est pas à l'ordre du jour, a fortiori dans un contexte de pérennisation du télétravail dans les organismes grâce au développement des accords locaux prévoyant 2-3 jours de télétravail par semaine. Et d'ajouter que si la CNAM s'est toujours alignée sur les recommandations gouvernementales, l'appréhension du télétravail dans la branche maladie est actuellement exemplaire (contrairement à la fonction publique notamment)

- Les souplesses organisationnelles accordées aux parents ont vocation à se raréfier car la stratégie gouvernementale évolue pour limiter les fermetures de classes. Si des fermetures interviennent, le télétravail exceptionnel (5j/5) pourra être mobilisé. Quant à la dispense d'activité, elle continue d'avoir vocation à être un épiphénomène réservé à des situations exceptionnelles dans lesquelles aucune solution ne permet de maintenir le salarié en activité

Le bilan de l'intégration des salariés issus du RSI et celui de la réforme des juridictions sociales ont souffert du manque de temps et n'ont pas pu faire l'objet d'échange en séance.

Finalement, ce que nous retiendrons peut-être, comme d'autres, c'est qu'une fois de plus une INC nous laisse un goût d'inachevé : comment imaginer échanger sur des sujets portés par les organisations syndicales d'une part et sur ceux mis à l'ordre du jour

par la Caisse nationale d'autre part en à peine 2 ou 3H ?  
Ce n'est pas propre à la Branche Maladie et cela démontre que le format (périodicité, durée...) est

inadapté. Il serait temps que l'UCANSS et les Caisses Nationales s'en inquiètent pour restaurer ces espaces de dialogue.

*La délégation du SNFOCOS : La délégation du SNFOCOS : Cécile Dolomie, Chafik El Aougri, Jean-Christophe Balsan et Bruno Gasparini*



## INC RETRAITE DU 24 NOVEMBRE 2021

### COMPTE RENDU DU SNFOCOS

[\(Voir ici la Déclaration préalable du SNFOCOS publiée la semaine dernière\)](#)

Pour lancer la réunion, l'ensemble des organisations syndicales est intervenu pour si ce n'est dénoncer, critiquer l'outil SYRCA et son impact sur les conditions de travail.

Monsieur VILLARD a trouvé nos remarques et constats sévères, expliquant que la montée en charge progressive de SYRCA et le maintien de l'outil retraite en parallèle est un choix réfléchi et assumé, l'alternative étant de passer par un « bigbang », terme à la mode pour dire qu'on fait table rase de ce qui existe du jour au lendemain. Si la situation que connaît la branche famille peut faire admettre que la stratégie portée par la CNAV pour la branche retraite est la moins pire, il n'en demeure pas moins que davantage de préparation, d'anticipation, de pédagogie aurait pu faciliter les choses dans les organismes...et que le timing (la crise sanitaire est encore d'actualité, comme ses conséquences sur les CARSAT, leurs personnels et leurs publics) aurait pu être meilleur, à moins que le timing soit lui aussi assumé et choisi pour faciliter une réforme des retraites que Force Ouvrière, dans toutes ses composantes, rejette et condamne.

S'agissant de la politique d'accueil de la branche, le SNFOCOS insiste régulièrement, peu important la branche d'ailleurs, pour que l'accueil physique perdure et demeure la règle. Sur ce point, les déclarations (d'intention à ce stade) de Monsieur VILLARD vont dans le bon sens. En effet, il reconnaît lui-même qu'il faut davantage de RDV et que ce n'est ni à la branche ni aux organismes d'imposer la modalité. Dans l'esprit du programme Service public +, le SNFOCOS insiste pour que le choix de la modalité d'accueil ne soit pas fait par défaut par les organismes locaux ou la caisse nationale, mais soit bien laissé à la main des assurés.

C'est un engagement pris par le DG de la CNAV, nous veillerons à ce qu'il se matérialise et nous souhaitons que les autres branches soient sur la même stratégie. C'est d'autant plus vrai pour la frange du public qui se trouve en détresse sociale ou numérique (l'illectronisme est un fait trop souvent négligé), pour qui les services digitaux ne sont pas adaptés (y compris en raison de la barrière linguistique).

Quelques bémols toutefois :

- Lorsque Monsieur VILLARD nous explique qu'il faut des « RDV utiles », nous condamnons le fait qu'il demande au personnel des CARSAT de s'affranchir des obligations légales et réglementaires. Le personnel a un devoir d'information vis-à-vis du public et si la CNAV souhaite que le formalisme des entretiens évolue, il lui appartient d'en informer la tutelle pour que la législation évolue. L'entretien en 20 minutes nous semble un idéal réservé aux carrières linéaires, ce qui est loin d'être le cas le plus fréquent.
- Les Maisons France Services ne doivent pas remplacer les points d'accueil retraite. Ces derniers doivent perdurer, se développer et obtenir des moyens à la hauteur des missions de la branche. C'est ainsi qu'ils pourront fournir un accompagnement adapté à la situation personnelle de l'utilisateur, orienter l'utilisateur vers l'interlocuteur compétent en cas de besoin et éventuellement l'informer sur l'avancement de son dossier.
- La politique volontariste décrite par Monsieur VILLARD ne semble s'accompagner d'aucuns moyens supplémentaires. Or, à moyens constants, comment démultiplier les RDV et les canaux, si ce n'est au détriment de la qualité du service rendu ?

Ceci étant dit, s'agissant du premier point à l'ordre du jour, la réunion fut l'occasion pour la branche de présenter une stratégie RSO de branche. Selon la CNAV, l'objectif est de permettre une appropriation par les acteurs, et d'avoir une articulation entre les enjeux de la branche et les missions de service public des organismes.

La CNAV ne l'a pas indiqué mais la loi n° 2020-1721 du 29 décembre 2020 de finances pour 2021 (article 244) a instauré de nouvelles obligations pour les entreprises, dans une visée d'amélioration de leur performance extra-financière en matière sociale et environnementale. Faut-il comprendre que les CARSAT ne sont pas au RDV ? Que la CNAV veut impulser le mouvement ? Qu'elle veuille uniformiser les pratiques (un peu comme le fait le COMEX en censurant les accords locaux trop favorables au personnel) ?

Toutefois, comment comprendre cette présentation et cette stratégie alors que dans le même temps les organisations syndicales négocient avec l'UCANSS un accord RSO, dont il nous est régulièrement rappelé que, s'agissant d'un accord cadre, il ne s'imposera pas aux organismes et qu'aucune enveloppe financière n'est prévue ? Nous négocions donc des déclarations d'intention qui auront moins de valeur que les préconisations de la caisse nationale et c'est ainsi que le dialogue social est sabordé, pour ne pas dire saboté.

S'agissant du second point à l'ordre du jour, il traitait du renouvellement des pratiques d'évaluation. A priori, la CNAV et les organisations syndicales ne pourront pas s'entendre sur les évaluations et les leviers de reconnaissance. Pour la CNAV, les leviers de reconnaissance ne se limitent pas à la rémunération et il ne faut pas parler de rémunération que pendant les EAEA. Pourquoi pas diront certains... Toutefois, ce que

le terrain fait remonter au SNFOCOS, et apparemment aux autres organisations syndicales, c'est que l'EAEA est un rendez-vous manqué. En effet, le personnel ne s'y retrouve pas depuis longtemps car même en atteignant les objectifs, le carcan financier est tel que cela ne permet pas de donner ni de recevoir de valorisation financière. Cette absence de valorisation financière suscite de la démotivation chez les déçus, pour ne pas dire les oubliés...a fortiori quand les moyens financiers contraints ne permettent pas non plus de proposer des parcours professionnels (sans parler de la valeur du point).

Plus largement, pour le SNFOCOS, l'EAEA n'est qu'un élément défectueux parmi d'autres : absence de moyens au niveau de la formation professionnelle, formation professionnelle centrée sur le poste occupé et pas sur le maintien de l'employabilité du personnel (alors que c'est une obligation légale), politique de GPEC déficitaire (les compétences qui existent en interne ne sont ni valorisées ni reconnues lorsque des emplois sont à pourvoir).

Enfin, le dernier point fut relatif à la transformation de l'informatique régionale. Sur ce point, la CNAV a expliqué qu'un état des lieux avait permis d'identifier plus de 1000 applicatifs régionaux. Un chantier technique a été initié pour faire évoluer la situation.

Si le volet RH est apparu plutôt flou, et que le manque de temps n'a pas permis d'en savoir davantage, nous avons quand même pu noter que la CNAV ne prévoit pas de supprimer l'informatique régionale. Même si les effectifs vont être réduits, la CNAV souhaite conserver le niveau actuel des effectifs sur la prochaine COG pour maintenir les compétences socles au niveau local, ce qui supposera de développer de l'entraide car les compétences sont réparties de manière hétérogène sur les CARSAT.



*Sabine VAVASSEUR, Secrétaire nationale en charge de la branche retraite*  
*Chafik EL AOUGRI, Secrétaire National du SNFOCOS en charge des affaires juridiques, de la formation professionnelle et de l'assurance santé complémentaire*



Syndicat National Force Ouvrière  
des **Cadres** des **Organismes Sociaux**

**MOBILISATION DES CADRES DE LA SÉCURITÉ SOCIALE !**  
**POUR UNE AUGMENTATION ANNUELLE DE LA VALEUR DU POINT, SEULE**  
**MESURE GÉNÉRALE PERMETTANT DE REVALORISER NOS SALAIRES**

**LE SNFOCOS APPELLE À FAIRE GRÈVE**  
**LE 13 DÉCEMBRE PROCHAIN**

**ET À UN RASSEMBLEMENT DEVANT L'UCANSS À L'OCCASION DE LA RPN DE**  
**NÉGOCIATION SUR LES SALAIRES QUI SE TIENDRA À 13H00**

**TOUS ENSEMBLE, AU SEIN DE FORCE OUVRIÈRE, MOBILISONS-NOUS**  
**POUR OBTENIR UNE AUGMENTATION IMMÉDIATE DE LA VALEUR DU**  
**POINT !**

## NOS PARTENAIRES

### AGENDA

**3 décembre 2021 :**  
Instance de suivi des PC  
Liste d'aptitude

**10 décembre 2021 :**  
INC Groupe UGECAM

**13 décembre 2021 :**  
Journée nationale de  
mobilisation pour la  
revalorisation des  
salaires

RPN Négociation  
salariale

Instance de suivi de la  
CCN des PC dans le  
régime général



SUIVEZ-NOUS SUR LES RÉSEAUX  
SOCIAUX



NOS PHOTOS SONT SUR [FLICKR](#)