

SPÉCIAL AGENTS DE DIRECTION

LES ANNEXES INTÉRESSEMENT 2025 :

UNE ÉVOLUTION GLOBALEMENT FAVORABLE ET UNE ÉCOUTE DES DEMANDES SYNDICALES POUR 3 BRANCHES

1/ Un dispositif enfin harmonisé pour les organismes locaux

Cette Réunion Paritaire Nationale, tenue en présence de tous les syndicats nationaux sauf la CGT, a permis de constater une évolution favorable vraiment nécessaire de la Branche Maladie qui a visiblement tenu compte des impératifs de diminution du nombre des indicateurs nationaux et locaux et de lisibilité accrue des efforts attendus et atteignables des organismes.

Ces impératifs formulés en avril par le SNFOCOS, la Fédération CFDT et le SNPDOS ont été pris en considération avec 12 indicateurs part Nationale Maladie au lieu de 21, 13 indicateurs au lieu de 20 pour les CPAM et aussi moins 8 indicateurs pour les CGSS et les DRSM.

Au-delà de la réduction exigée du nombre d'indicateurs locaux qui donne une signification au régime Général avec une moyenne de 13 indicateurs entre les URSSAF et CARSAT (10), les caisses de la Branche Maladie (13) et les CAF (15), nous notons une écoute plus importante de nos démarches syndicales largement partagées et un accroissement du dialogue social sur l'intéressement. Un exemple à suivre sur d'autres sujets en cours.

2/ De forts progrès pour la Branche Maladie

Pour la CNAM Part Nationale 2025, M. Prato, Directeur de la Contractualisation et des Moyens à la Direction Déléguée aux Opérations, a souligné la prise en compte des résultats 2024 avec le retrait de certains indicateurs nationaux dont la satisfaction Ps (pourtant atteinte par une majorité de caisses) et surtout la satisfaction employeurs, les taux de décrochés des plateformes téléphoniques spécialisées pour ces 2 publics spécifiques, les transports sanitaires partagés (effectivement en échec car centrage VSL) ou encore les campagnes DAM à objectif ROI mais les DAM restent valorisés au niveau local avec les campagnes GDR.

La fusion des indicateurs de dépistage des cancers en un seul indicateur permet de globaliser et lisser les résultats davantage atteignables pour 2 cancers sur 3 (cancer col utérus et cancer du sein), bien que son poids souhaité par les autorités de l'État reste trop important.

Moins pertinent est le retrait des campagnes absentéisme employeurs ou le taux de formation largement atteint en 2024, mais avec des actions en pleine évolution chaque année.

Pour les parts locales CPAM et DRSM, certains retraits sont aussi judicieux avec le délai de paiement de la 1ère indemnité journalière ATMP non subrogée (explicable selon le SNFOCOS par le fonctionnement à développer d'Arpège et des renouvellements d'imprimés Cerfa d'arrêt de travail), les rendez-vous téléphoniques assurés (car difficilement atteignables avec les effectifs accueil pour le SNFOCOS), le nombre de Maisons de Santé Pluriprofessionnelles ou les reconnaissances implicites ou hors délai maladie professionnelle (de plus en plus de dossiers étant déposés avec des moyens humains stables ou en baisse).

La suppression des indicateurs de préjudice subi lutte contre la fraude ou de tous les téléservices assurés et employeurs aurait pu être davantage ajustée en baissant l'exigence, mais ces choix limitent le nombre des indicateurs. Il fallait bien déterminer des priorités.

Pour les DRSM, le SNFOCOS a certes constaté le retrait de 7 indicateurs essentiellement sur les accidents du travail et maladies professionnelles, ou encore les mises sous accord préalable de médecins qui tiennent compte de la baisse malheureusement confirmée et accrue des médecins conseil dans les ELSM. Le SNFOCOS a rejoint d'autres organisations syndicales constatant un besoin d'explication sur cette politique de maintien d'objectifs et de leur comptage en avril 2026 avec le rapprochement TAM intervenant en octobre 2025.

Pour les organismes ultra marins, le SNFOCOS a salué le mode de calcul basé sur la moyenne des Branches composant les organismes, en sachant que la précarité des publics et l'importance des demandes sont élevées pour ces caisses.

Le SNFOCOS, après avoir salué ces inflexions importantes de la CNAM a toutefois rappelé que le bon sens et l'équité imposeront de neutraliser en avril 2026 les objectifs part nationale et locale non atteints par plus de 75 % des caisses, démontrant ainsi un degré d'atteinte très difficile.

Nous attendons de la CNAM en 2026 la même démarche positive que la CNAV ou l'ACOSS ces dernières années, notamment en 2023.

3/ Une confirmation nette des bonnes tendances nationales ACOSS et CNAV

3.1 Une tendance positive se dégage plus encore de la présentation des indicateurs ACOSS caisse nationale et URSSAF qui restent en nombre optimisé de 10

M. Bonnet Directeur-adjoint ACOSS a confirmé la stabilité avec 10 indicateurs nationaux (juste un remplacement de l'intensité de la fiabilisation RG par le taux d'évolution de la qualité des déclarations après correction, en maîtrise des risques)

En fonction du résultat 2024, le seuil du nouvel indicateur 5.2 % est atteignable avec un effort des URSSAF.

Les 10 indicateurs URSSAF et leur taux d'exigence restent inchangés et le SNFOCOS a aussi approuvé le retrait de 3 indicateurs pour la CSS de Mayotte, marquée par ses difficultés climatiques avec 7 objectifs restants.

Les index égalité Hommes Femmes et de consommation d'énergie au regard de 2021, exigence de la tutelle, ont été expliqués en séance pour les URSSAF.

3.2 Une stabilité également appréciable de la CNAV

Les 10 indicateurs de la part nationale CNAV et leur pondération restent inchangés, cela renforçant la lisibilité.

Les seuils qualitatifs évoluent à la marge (de plus 0.5 à 2 % mais moins 2 % pour la satisfaction des retraités, marquée par les délais et changements législatifs).

La part locale des CARSAT, toujours basée sur 10 indicateurs, voit un changement sur la performance économique et sociale avec le nouvel objectif de taux de personnels sensibilisés ou formés au numérique responsable.

La définition de l'indicateur devra être écrite et expliquée.

4/ Un effort insuffisant de la Branche Famille

M. Laporte a justement souligné le retrait de 2 indicateurs de la part nationale CNAF (le taux de liquidation automatique et l'adossement DRM pour RSA) qui aboutit à 13 objectifs et solutionne des difficultés techniques.

A noter la nouvelle ambition du taux d'utilisation des téléservices bouquet allocataires à 87.5 % qui apparaît à un niveau élevé, alors que le Numérique assurés n'est pas valorisé directement dans toutes les branches, plus encore pour 2025/2026.

Pour la part locale des CAF, 15 indicateurs sont retenus avec malheureusement une diminution de la part des objectifs métiers (2) et de services (4 dont le bouquet téléservices compté aussi localement) et un accroissement des objectifs de qualité (6 en qualité des droits lutte contre la fraude mais en fait 8, avec les objectifs de prévision budgétaire qualitative insérés dans la performance sociale).

Les objectifs fraude et consommation d'énergie progressent logiquement mais nous avons fait observer que les taux d'appels téléphoniques traités et de recouvrement étaient bien élevés.

Naturellement la CNAF a sans doute voulu prendre en considération la non-validation des comptes de la Branche Famille par la Cour des Comptes mais cette orientation doit être adaptée aux moyens humains et priorités de traitement des publics en situation difficile.

5/ Les organismes uniquement nationaux

De manière générale le SNFOCOS a fait observer que les indicateurs de l'UCANSS(17) et de la CNSA (18) étaient trop nombreux et devaient mieux mentionner leur portée interne ou vers le réseau.

Pour l'UCANSS, les ajouts annuels (pilote du projet Campus management, semaine emploi sécurité sociale et formation interne) sont justifiables mais plusieurs indicateurs de qualité, contrôle et gestion pourraient être mieux regroupés en précisant leur portée nationale ou locale.

Cet effort est attendu pour l'organisme ayant le montant le plus élevé d'intéressement chaque année.

Pour l'Institut 4.10, l'effort d'explication écrite de chacun des 15 objectifs est important et la maîtrise des risques internes n'apparaît pas.

Les taux de satisfaction des publics majoritairement fixés autour de 7.7 sur 10 sont à accroître.

Globalement, cette année permet des améliorations significatives en possibilités d'atteinte des objectifs pour plus de 80 % du personnel et une clarification plus lisible des types et nombres d'indicateurs au sein du Régime Général.

Le dialogue social respectueux et responsable de part et d'autre, a produit des effets tangibles et concrets dans la plupart des caisses départementales et régionales.

Une véritable attention a été apportée à la situation spécifique des organismes d'Outre-Mer.

Il est donc possible de progresser sensiblement en un mois sur un sujet important dans le dialogue syndical national. Il est nécessaire d'agir de même sur d'autres sujets plus fondateurs comme l'évolution TAM dans l'Assurance Maladie ou encore les actualisations à poursuivre de textes conventionnels.

Thierry Galisot

Snfocos

Un syndicat en action, une force pour les Agents de Direction

POUR ADHÉRER AU SNFOCOS
Contactez les élus ou représentants SNFOCOS
présents dans votre organisme
ou adhérez via le formulaire en ligne sur :
<https://snfocos.org/adherer/>

