

Monsieur le Directeur Général,

La situation du personnel et du public de la Branche Maladie est inquiétante.

Outre les difficultés qui persistent autour de la mise en place d'ARPEGE et du transfert des centres de santé aux UGECAM, le projet dit de « transformation de l'Assurance Maladie » demeure anxiogène pour des milliers de salariés.

Alors que l'échéance fixée au 1er octobre approche à grands pas, la visibilité du personnel du Service du Contrôle Médical demeure floue :

- Tenue tardive d'un référendum avec très peu, voire pas d'information sur la situation dans les caisses accueillantes en matière d'horaires variables, de RTT, d'accès au télétravail...
- Manque d'information sur les œuvres sociales dans les caisses accueillantes
- Crainte de subir des mobilités géographiques contraintes courant 2026...

Ce chaos confirme que la précipitation de la CNAM à mener ce projet pénalise le personnel, et in fine les assurés sociaux. **Le SNFOCOS condamne l'absence de véritable dialogue social avec les organisations syndicales** et la mise à la signature intempestive d'accords peu-disants du fait d'un entêtement à imposer un impératif calendaire inadapté à l'ampleur du projet.

En parallèle, la mise en œuvre de la classification ne manque pas de décevoir des milliers de collègues. Outre l'absence de réelle mesure salariale générale, l'incompréhension et la grogne se manifestent sur 2 points principaux :

- D'une part, le personnel refuse massivement la fongibilité des points. Cette mesure est largement jugée injuste par nos collègues qui ne comprennent pas que des mesures salariales venues récompenser leur implication professionnelle soit gommée du jour au lendemain de manière unilatérale
- D'autre part, la transposition moins-disante, tant des emplois repérés que des emplois non repérés, laisse un goût amer à de nombreux collègues qui se sentent déconsidérés, voire déclassés en étant positionnés sur des emplois dont l'intitulé ne reflète plus nécessairement leur rôle, notamment d'expert.

Un malaise social fort s'exprime au sein du personnel de la Branche Maladie qui ne comprend pas ou plus les choix jugés arbitraires opérés par une caisse nationale qui paraît toujours plus déconnectée des réalités du terrain.

La déconnexion de la caisse nationale peut être illustrée par le traitement de la situation des praticiens conseils. Le sujet de l'entraide par exemple fait apparaître des pratiques différentes selon les DRSM et les CPAM. Et que dire de l'évaluation des praticiens conseils, dont il serait prévu qu'elle soit menée par du personnel administratif ce qui est inacceptable pour le SNFOCOS.

Nous l'avons dit et nous le répétons : l'indépendance professionnelle des médecins est garantie par les textes de sorte qu'il est indispensable que l'évaluation de tout praticien conseil soit menée par un praticien conseil.

Ceci étant dit, il est prévu d'aborder le sujet de la nouvelle stratégie de service de la Branche Maladie à l'occasion de cette INC.

Une nouvelle fois, il est expliqué que la nouvelle stratégie vise à pérenniser, moderniser et personnaliser la relation pour un service public plus accessible, plus inclusif et plus efficace. Le

SNFOCOS s'étonne de nouveau que la CNAM privilégie les canaux digitaux dans sa politique dite d'accessibilité du public, politique qui semble bien éloignée du « Allez vers » ou du « Dites-le nous une fois », avec un compte Ameli qui demeure perfectible (à quand la possibilité de joindre des PJ par ex ?). **Pour le SNFOCOS, un service public plus accessible implique un maillage territorial avec des accueils physiques permettant à tous les publics d'être entendus par un salarié de l'Assurance Maladie.** L'illectronisme, au même titre que l'illettrisme, demeurent de réels fléaux que la Branche Maladie se doit de prendre en compte dans sa politique d'accessibilité au public.

Un point d'alerte mérite d'être ici questionné : selon diverses sources, la CNAM aurait décidé de mettre fin à l'activité des CAM PRADO. Outre que cette décision, si elle est avérée, nous interroge évidemment, elle est d'autant plus surprenante à la lecture du document support qui évoque « une meilleure valorisation des parcours attentionnés auprès des assurés concernés (jeune retraité, naissance, séparation, décès) ».

Nous attendons donc de la CNAM qu'elle soit transparente sur le sujet et fournisse des informations concrètes au sujet de l'avenir des CAM PRADO et plus largement sur les éventuelles évolutions que cette nouvelle stratégie pourrait impliquer sur la formation et/ou le quotidien des collègues concernés.

Chafik El Aougri, pour la délégation du SNFOCOS