

DECLARATION

Fédération Nationale **CGT** des Personnels des Organismes Sociaux
INC MALADIE DU 17 DÉCEMBRE 2024

Agents, assurés, syndicats...avec la Direction de l'Assurance-maladie c'est l'Assurance du mépris

ARPEGE

Pour la 10^e fois au moins entre RPN, CPS ou INC nous vous parlons d'Arpège. Nous devons recommencer à nouveau aujourd'hui. Visiblement en vous parlant de nos inquiétudes pour les conditions de travail des agents et les répercussions sur les assurés, nous n'avons pas suscité votre intérêt. Nous nous sommes dit qu'il fallait peut-être vous parler chiffres pour avoir une oreille attentive alors allons-y :

- 2 caisses concernées.
- 15 000 assurés impactés.
- 27 500 acomptes (manuels ?).
- 22 millions d'euros qui posent la question des arrêts de comptes et de la responsabilité professionnelle des agents comptables.
- Des attestations de paiement délivrées mais non prises en compte par les complémentaires...
- 130 ETP en renforts actuellement (pour 2 caisses).
- 200 ETP à rendre pour les gains de productivité Arpège dès 2025 ; ce serait une double peine pour les Caisses.

On pourrait continuer encore longtemps, mais le chiffre qui nous manque et que nous vous demandons officiellement, c'est celui du marché public passé avec Sopra Steria et les pénalités prévues en cas de retards ou de cahiers des charges non respectés !

Maintenant que nous avons votre attention, remettons l'humain au cœur de nos discussions :

- Arpège pour les assurés : aujourd'hui c'est vider ses économies, devoir recourir à l'aide alimentaire, des frais bancaires, des impayés de loyers. Demain ce sera des indus, des problèmes avec les impôts et des prestations de la CAF suspendues. Ces assurés vont subir les conséquences de votre entêtement durant des mois. C'est pourquoi nous regrettons que les représentants d'autres organisations syndicales au Conseil de la CPAM 44 aient refusé de voter une délibération demandant l'abandon du logiciel.
- Arpège pour les agents : ce sont des risques d'agressions et d'incivilités, une perte de sens du travail, des risques psychosociaux qui explosent, des situations de détresse. Nous saluons l'engagement des agents à remplir leur mission de service public, mais nous sommes particulièrement inquiets. Nous attendons a minima que la CNAM participe aux travaux de la Commission Paritaire de Santé de l'UCANSS ; merci de nous le confirmer en séance. Là aussi, les impacts vont s'étaler dans la durée et ce n'est pas une enveloppe (lettre d'intention) de 500 points qui convaincra les agents de rester dans cette galère. C'est a minima 3000 points qui doivent être partagés à l'ensemble des concernés et pas seulement à une poignée d'agents.

Tout ce que nous évoquons peut-être appuyé par de nombreux exemples ou témoignages, dont certains largement relayés par la presse. De même, surpris par les propos de la ministre démissionnaire expliquant qu'aujourd'hui Arpège TI fonctionne très bien, nous tenons à la disposition de tous une liste des anomalies persistantes : dossiers bloqués dès lors qu'il y a eu une modification sous Progrès, compteurs erronés, paiements à tort...

Au vu de tout ce que nous venons de dire, la seule solution pour notre Fédération, c'est l'abandon immédiat et définitif du projet Arpège pour les 100 autres CPAM en attente de déploiement ; et pour les 2 caisses de Vendée et Loire Atlantique, des moyens massifs pour une solution contournant Arpège au plus vite.

Cela nous semble tenir du bon sens, mais quand on repense à votre interview donnée début septembre aux Echos où vous évoquez la nécessité de réfléchir à un nouveau système d'indemnisation des arrêts-maladie, on pourrait douter.

Le fiasco annoncé d'Arpège ne serait-il pas un prétexte pour obtenir une modification législative et la forfaitisation des Indemnités Journalières ? Nous espérons que vous allez nous rassurer sur le sujet.

ALGORITHME

La FNPOS CGT dénonce fermement les pratiques odieuses de la CNAM, qui utilise un algorithme discriminatoire pour surveiller et harceler les foyers les plus précaires de notre société. Cette pratique vient d'être mise en lumière par un article de la Quadrature du net le 5 décembre dernier. Depuis 2018, un algorithme attribue une note de suspicion à chaque foyer bénéficiaire de la Complémentaire Santé Solidaire gratuite (C2SG), ciblant délibérément les mères précaires, isolées et jeunes. Ces dernières, considérées par la CNAM comme « les plus à risques d'anomalies et de fraudes », subissent un nombre disproportionné de contrôles.

Ces pratiques discriminatoires et injustes entraînent des suspensions abusives de couverture santé, privant ainsi les familles et leurs enfants d'un accès essentiel aux soins. Malgré les propos de la CNAM à Mediapart le 6 décembre précisant « *que ces documents internes datent de plusieurs années et ne sont plus du tout d'actualité* », l'article confirme bien ces pratiques puisque la CNAM écrit noir sur blanc dans ses échanges avec la Quadrature du Net en mai 2024, qu'elle joint « *la présentation du modèle actuel de datamining, version enrichie de celui généralisé en 2019* ». Il est inacceptable que la CNAM préfère concentrer ses efforts de contrôle sur les plus pauvres de notre population, plutôt que de s'attaquer aux véritables fraudeurs : les patrons voyous et les professionnels de santé qui pillent la Sécurité sociale.

Nous vous demandons de cesser immédiatement ces pratiques discriminatoires et de revoir ces méthodes de contrôle pour qu'elles soient justes et équitables pour tous les assurés. La solidarité doit rester au cœur de notre système de santé, sans exception ni discrimination.

SUR LA DRSM ET LA TRANSFORMATION DU SERVICE MEDICAL

Plutôt que refaire ici l'historique, c'est sur la méthode que nous souhaitons revenir. Ce que vous n'aviez pas pu faire lors de votre 1^{er} passage à la CNAM, vous avez décidé de le faire en vous servant d'une façon spéieuse du rapport IGAS. Face à la levée de boucliers des agents, vous avez joué la « carte de l'appel à un ami au gouvernement » pour le dépôt d'amendement dans le PLFSS 2025.

Nous vous avons fait battre 2 fois à l'Assemblée Nationale, mais vous avez persisté au Sénat, où là vous avez remporté le point pour quelques jours jusqu'à la motion de censure qui remet la balle au centre. Vous vous accrochez néanmoins, avec cette fois votre projet de passage en force par décret ; encore faut-il avoir un ministre pour le signer. On est largement au-delà des pouvoirs d'un ministre démissionnaire. A toutes fins utiles, et notamment pour vous éviter des dépenses juridiques inutiles, nous vous rappelons que les décrets doivent avoir une base légale et que c'est le Conseil d'Etat qui sera amené à se prononcer si vous persistez.

C'est une raison supplémentaire, avec le rendu de l'expertise qui annonce des suites catastrophiques, qui fait que nous vous demandons d'annoncer dès demain en CSE Central l'abandon immédiat du projet.

FERMETURE DE CENTRES DE SANTE EN ILE DE FRANCE

Nous avons été alertés récemment de la volonté de la CPAM de Paris de fermer le service radiologie avec des licenciements collectifs. Dans le même temps, la CRAMIF a annoncé sa volonté de fermer dans les prochains mois les services de radiologie, d'ophtalmologie, de kinésithérapie, de dermatologie, d'endocrinologie, de gastro-entérologie... Ce qui représenterait a minima 25 suppressions de postes ; alors même que vous aviez signé pour la CNAM un accord sur l'absence de licenciements.

Ces deux annonces ont un point commun : la CNAM qui est à la manœuvre. En effet, les représentants du personnel de ces deux organismes ont appris que ces décisions émanaient de la CNAM au travers d'un audit. Ce projet qui, en plus de menacer les emplois des salariés, réduirait l'accès aux soins des assurés parisiens, doit être abandonné comme le réclament les élus locaux ainsi que de nombreux assurés signataires de pétitions notamment.

CLIMAT SOCIAL ET REPRESSION SYNDICALE

Malheureusement, s'il y a bien un ruissellement qui semble fonctionner, c'est celui de votre mépris des organisations syndicales et de vos méthodes de management brutales qui s'étendent localement. A tel point que nous ne pouvons pas être ici exhaustifs.

Sur la CPAM du Cher, ce sont les représentants de la CGT qui sont particulièrement ciblés par leur direction depuis les dernières élections professionnelles. Aux entraves syndicales, s'ajoutent désormais les rétorsions sur l'activité professionnelle. La première condamnation aux Prud'hommes pour harcèlement moral vient d'être rendue et deux autres dossiers sont d'ores et déjà déposés par nos élus que nous soutenons totalement en convergence avec l'Union Départementale des syndicats CGT du Cher qui vient d'interpeller également la direction locale.

De la même façon, ce matin notre Fédération et l'Union Départementale CGT de l'Ariège sont intervenues au Conseil de la CPAM 09 pour exiger l'arrêt des entraves et du harcèlement sur nos élus, mais aussi l'arrêt du climat de terreur que fait régner la direction sur l'ensemble du personnel. Une direction en roue libre qui remet même en cause le rôle de l'inspection du travail en tant qu'institution. Vu la gravité des propos écrits par la Caisse, nous considérons que le ministère du Travail doit être saisi ; ce que nous ferons avec l'appui d'un député Européen, lui-même inspecteur du travail, Anthony Smith.

Une autre élue de la République, la Sénatrice de Guyane Madame PHINERA-HORTH Marie-Laure, a alerté la Ministre de la santé Darrieussecq, pour qu'une enquête soit diligentée à la CGSS. Cela fait suite à la grève unitaire qui dure depuis plus de 4 semaines sur place. Notre syndicat ami UTG (Union des travailleurs guyanais) nous demande d'attirer l'attention de l'UCANSS sur la situation. Le prochain COR UCANSS n'ayant lieu que le 30 janvier 2025, nous vous informons lors de cet INC d'autant plus que les missions CNAM sont directement impactées.

A la souffrance au travail mise en lumière par une enquête RPS, qui serait causée par un management autoritaire (faits contestés par la direction), au manque de respect du droit syndical et à l'absence flagrante de représentativité des services de la Sécurité sociale sur le territoire, s'ajoutent désormais de possibles irrégularités sur la politique immobilière.

C'est pourquoi nous vous demandons d'agir rapidement tant à l'UCANSS que dans les caisses nationales pour renouer le dialogue entre la direction locale et les organisations syndicales. Il faut au plus vite

dénouer ces situations qui ont un impact sur les agents comme sur la population. Nos camarades guyanais proposent ainsi que l'UCANSS intervienne comme médiateur.

Dans toutes ces situations, vous devez au plus vite rappeler aux directions locales leur responsabilité en matière de santé et sécurité au travail et faire respecter les libertés syndicales qui sont des principes constitutionnels.

On aurait pu faire plus long encore malheureusement.

Faute de croire au Père Noël, la FNPOS et plus largement la CGT, feront en sorte que la distribution de mépris s'arrête et que l'institution retrouve enfin les valeurs originelles de la Sécurité Sociale pour le bien des assurés et des agents qui la font vivre.