



RESTITUTION DU QUESTIONNAIRE SUR LA SITUATION DES CPAM

Enquête réalisée du 13 septembre au 15 octobre 2021

82 répondants représentant **52 sections syndicales** ont participé au questionnaire : (réponse à choix multiples)

62,82 % sont des délégué.e.s syndicaux.ales

39,74 % sont des élu.e.s

15,38 % sont des adhérent.e.s

10,26 % sont des représentants de sections syndicales

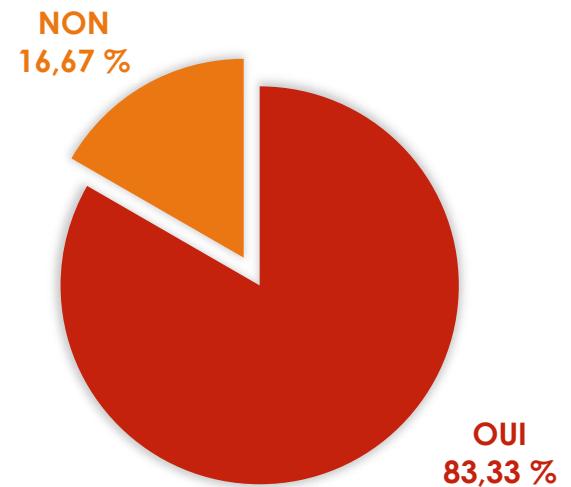
3,80 % sont des représentant.e.s syndicaux.ales

1,27 % sont des sympathisant.e.s

FOCUS SUR LE SECTEUR DES INDEMNITÉS JOURNALIÈRES

La moyenne en jours de traitement des indemnités journalières non subrogées est estimée à **32,29 jours** avec un minimum à 23 jours et un maximum à 60 jours.

A la question de savoir s'il existait des difficultés dans le secteur des IJ, **83,33 % des répondants ont indiqué « Oui »**.



FOCUS SUR LE SECTEUR DES INDEMNITÉS JOURNALIÈRES

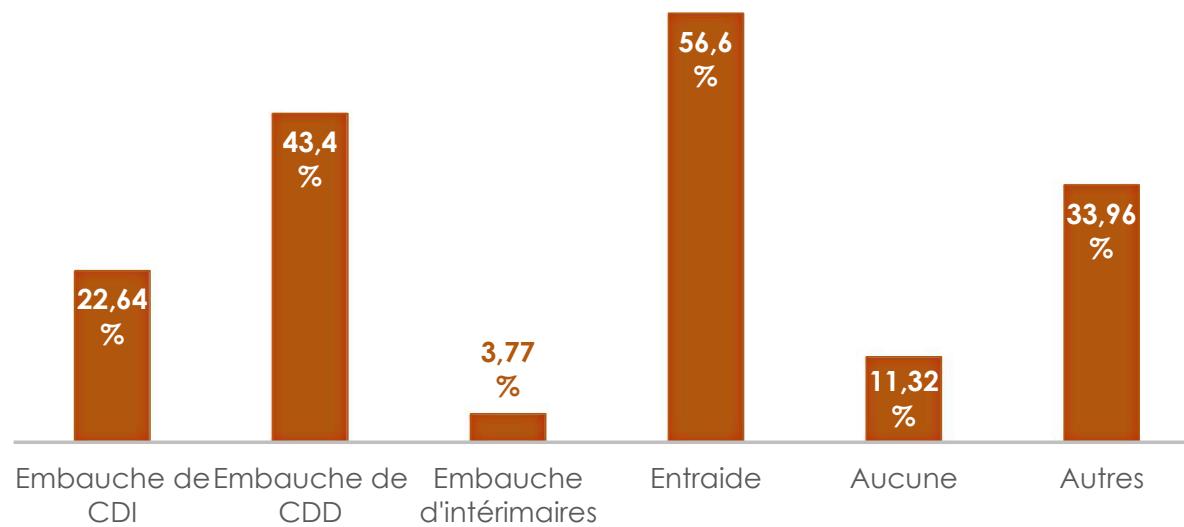


Les difficultés rencontrées sont essentiellement dues, par ordre de priorité, à :

- un manque d'effectif, ayant pour conséquence une surcharge de travail,
- une législation trop complexe et trop mouvante,
- la complexification des dossiers,
- un défaut de formation,
- l'absorption des nouveaux régimes, et donc, de nouvelles législations,
- des difficultés de fonctionnement du logiciel ARPEGÉE utilisé pour les IJ des travailleurs indépendants, ainsi qu'un défaut de formation,
- l'impact de la crise sanitaire.

FOCUS SUR LE SECTEUR DES INDEMNITÉS JOURNALIÈRES

A la question de savoir quels moyens ont été mis en œuvre par les directions pour résoudre les problématiques de ce secteur, il a été répondu :

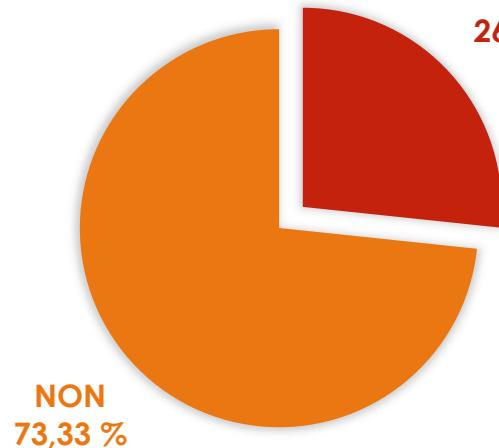


Dans la réponse « Autres », nous retrouvons :

- les heures supplémentaires
- le dispositif PHARE
- la Task Force

FOCUS SUR LE SECTEUR DES INDEMNITÉS JOURNALIÈRES

A la question de savoir si les répondants considéraient que les moyens mis en œuvre par les directions étaient suffisants, **73,33 % des répondants ont indiqué « Non ».**



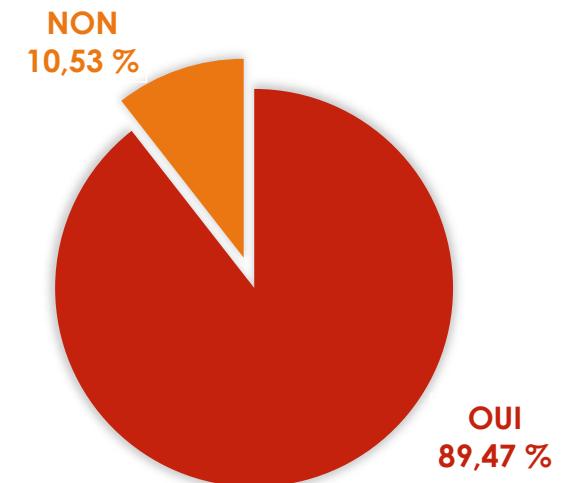
Les personnes ayant répondu « **Non** » considèrent que les problématiques de ce secteur ne peuvent être résolues que par :

- **l'embauche de CDI,**
- **un allégement de la législation,**
- **une meilleure formation.**

FOCUS SUR LES PLATEFORMES DE SERVICE

Le taux de décroché moyen est estimé à **76,09 %** avec un minimum à 58 % et un maximum à 92 %.

A la question de savoir s'il existait des difficultés dans le secteur des PFS,
89,47 % des répondants ont indiqué « Oui ».



FOCUS SUR LE SECTEUR DES PLATEFORMES DE SERVICE

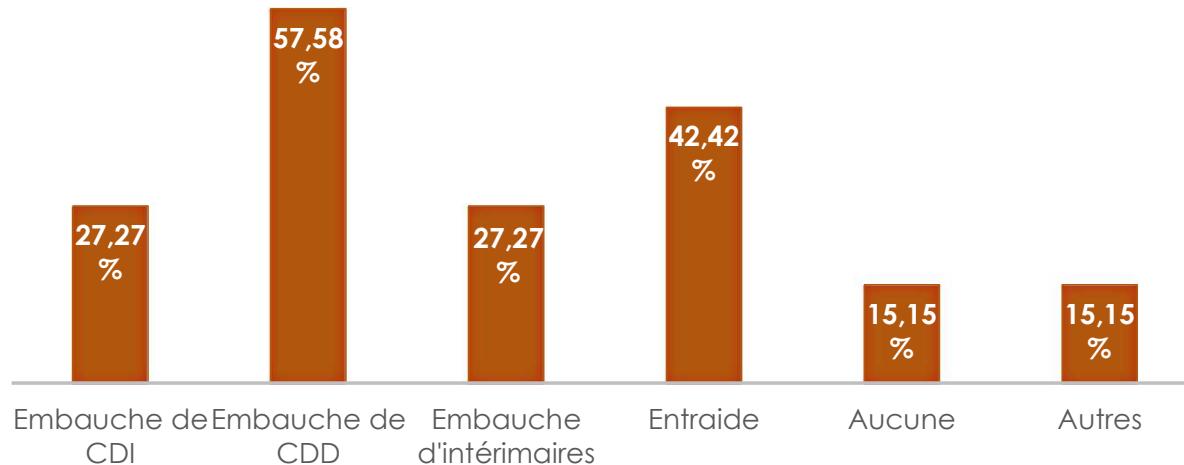


Les difficultés rencontrées sont essentiellement dues, par ordre de priorité, à :

- une augmentation du nombre d'appels, impliquant une surcharge de travail,
- un turn-over trop important,
- un manque d'effectifs,
- une pression importante quant à l'atteinte des objectifs,
- des dysfonctionnements du logiciel ODIGO.

FOCUS SUR LE SECTEUR DES PLATEFORMES DE SERVICE

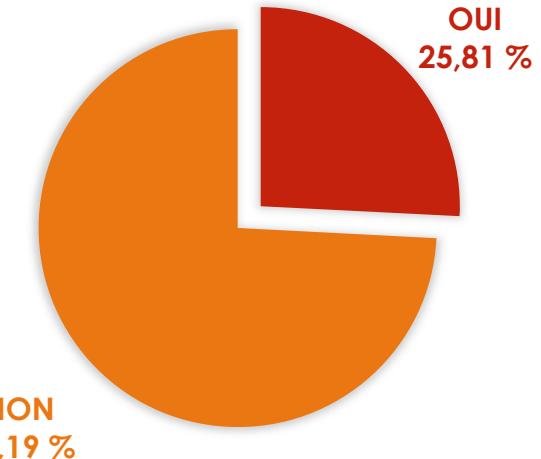
A la question de savoir quels moyens ont été mis en œuvre par les directions pour résoudre les problématiques de ce secteur, il a été répondu :



Dans la réponse « Autres », nous retrouvons les heures supplémentaires

FOCUS SUR LE SECTEUR DES PLATEFORMES DE SERVICE

A la question de savoir si les répondants considéraient que les moyens mis en œuvre par les directions étaient suffisants, **74,19 % des répondants ont indiqué « Non ».**



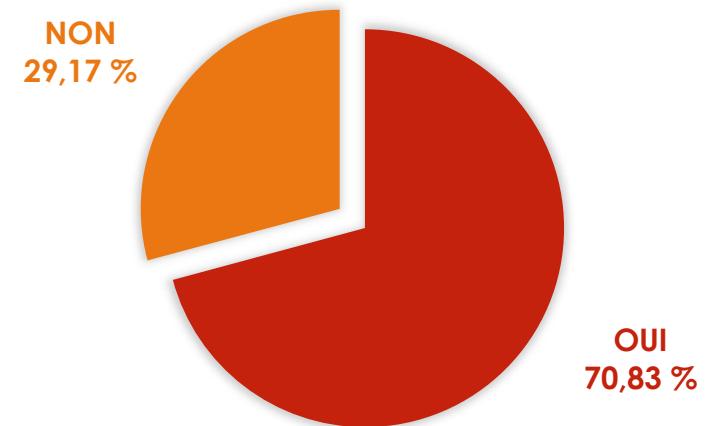
Les personnes ayant répondu « **Non** » considèrent que les problématiques de ce secteur ne peuvent être résolues que par :

- **l'embauche de CDI,**
- **une pression moins importante quant à l'atteinte des objectifs,**
- **une action sur les services de back office dont les retards impactent la PFS.**

FOCUS SUR LE SECTEUR DE L'ACCUEIL



A la question de savoir s'il existait des difficultés dans le secteur de l'accueil, **70,83 % des répondants ont indiqué « Oui ».**



FOCUS SUR LE SECTEUR DE L'ACCUEIL



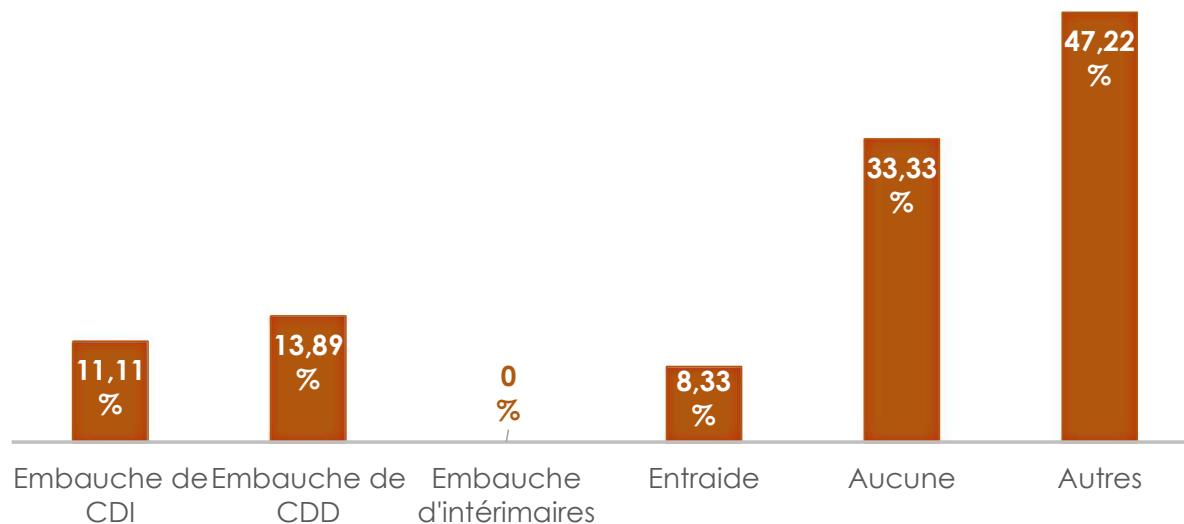
Les difficultés rencontrées sont essentiellement dues, par ordre de priorité, à :

- une augmentation du nombre d'assurés se présentant à l'accueil aux creux de la crise sanitaire, engendrant une surcharge de travail,
- un mécontentement des assurés, engendrant de l'agressivité,
- des organisations très mouvantes,
- une complexification des dossiers,
- une modification du métier d'agent d'accueil.

FOCUS SUR LE SECTEUR DE L'ACCUEIL



A la question de savoir quels moyens ont été mis en œuvre par les directions pour résoudre les problématiques de ce secteur, il a été répondu :



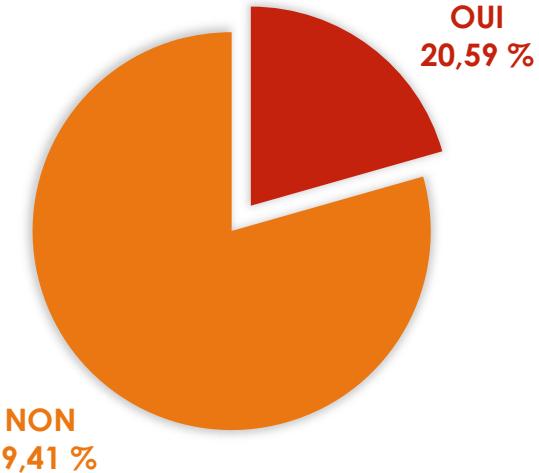
Dans la réponse « Autres », nous retrouvons :

- les réorganisations dans le cadre des orientations nationales,
- les contrats civiques.

FOCUS SUR LE SECTEUR DE L'ACCUEIL



A la question de savoir si les répondants considéraient que les moyens mis en œuvre par les directions étaient suffisants, **79,41 % des répondants ont indiqué « Non ».**



Les personnes ayant répondu « **Non** » considèrent que les problématiques de ce secteur ne peuvent être résolues que par :

- l'**embauche de CDI**,
- une **clarification de l'organisation des accueils**,
- une **action sur les services de back office dont les retards impactent les accueils**.

FOCUS SUR LE SECTEUR DE L'ACCUEIL



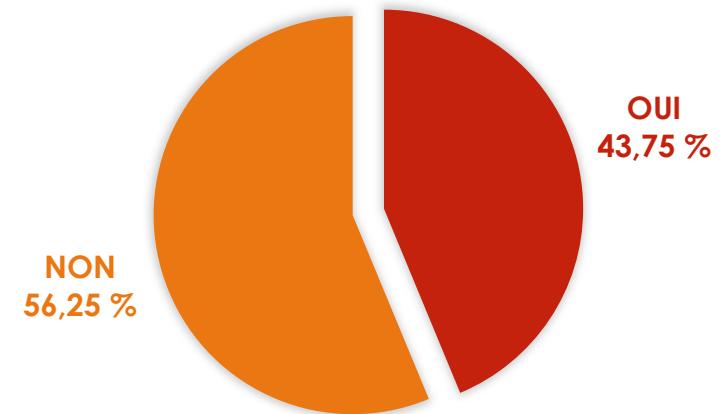
91,18 % des répondants indiquent que durant la crise sanitaire, de nouvelles activités ont été confiées aux agents d'accueil, parmi lesquelles :

- l'entraide IJ,
- l'entraide C2S,
- le traitement des EPTICA.

FOCUS SUR LE SECTEUR DE LA GESTION DES BÉNÉFICIAIRES



A la question de savoir s'il existait des difficultés dans le secteur de la gestion des bénéficiaires, **43,75 % des répondants ont indiqué « Oui ».**

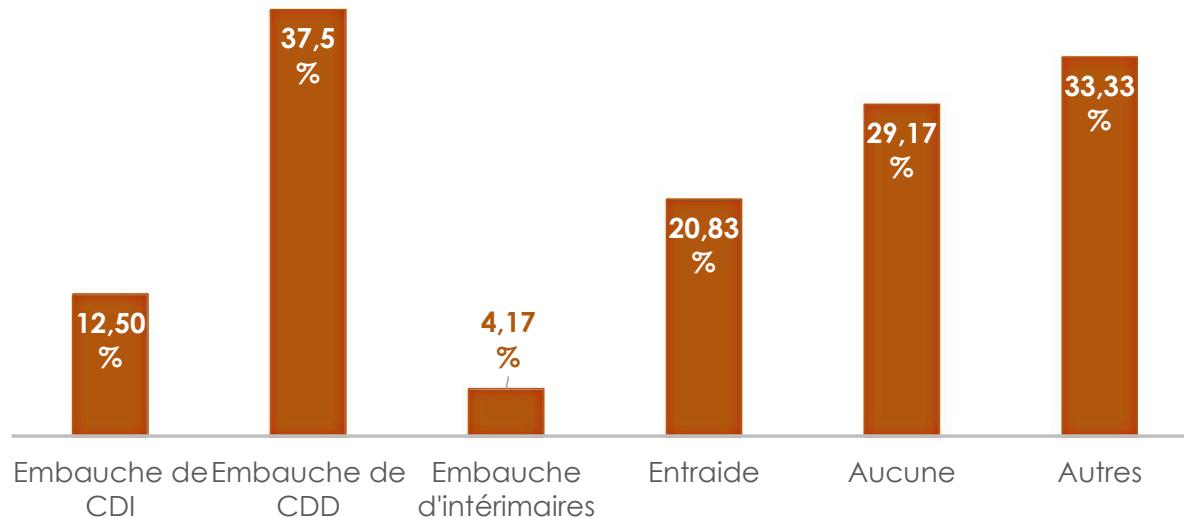


Les difficultés rencontrées sont essentiellement dues à une augmentation du nombre de dossiers dans le secteur de la PUMA, impliquant une charge de travail plus importante.

FOCUS SUR LE SECTEUR DE LA GESTION DES BÉNÉFICIAIRES



A la question de savoir quels moyens ont été mis en œuvre par les directions pour résoudre les problématiques de ce secteur, il a été répondu :



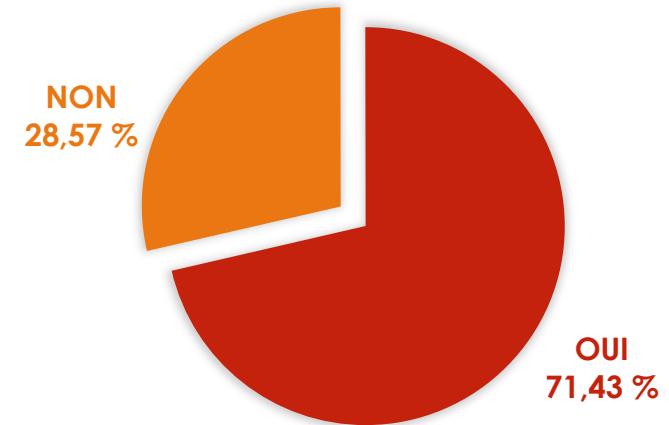
Dans la réponse « Autres », nous retrouvons :

- des réorganisations de services,
- des heures supplémentaires,

FOCUS SUR LE SECTEUR DE LA GESTION DES BÉNÉFICIAIRES



A la question de savoir si les répondants considéraient que les moyens mis en œuvre par les directions étaient suffisants, **71,43 % des répondants ont indiqué « Non ».**

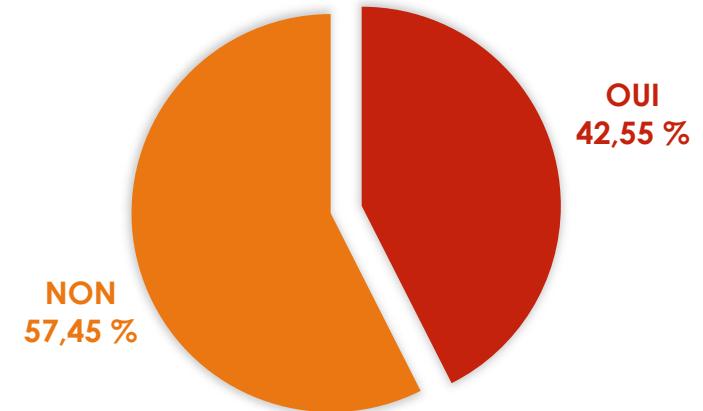


Les personnes ayant répondu « **Non** » considèrent que les problématiques de ce secteur ne peuvent être résolues que par **l'embauche de CDI**.

FOCUS SUR LE SECTEUR DE LA C2S



A la question de savoir s'il existait des difficultés dans le secteur de l'accueil, **42,55 % des répondants ont indiqué « Oui ».**



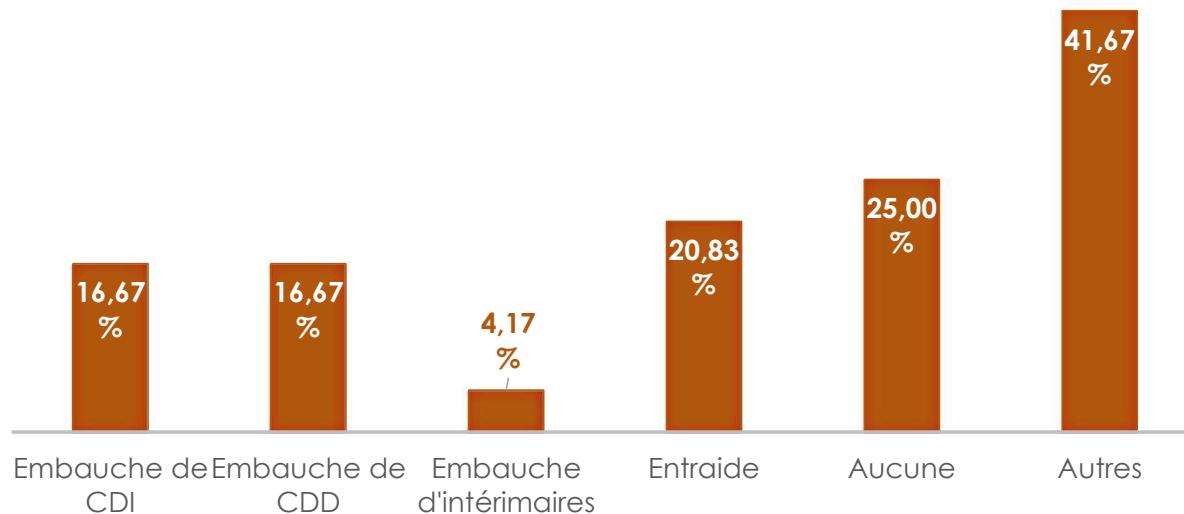
Les difficultés rencontrées sont essentiellement dues, par ordre de priorité, à :

- un manque d'effectif,
- une augmentation du nombre de dossiers à traiter,
- des pannes d'applicatifs.

FOCUS SUR LE SECTEUR DE LA C2S



A la question de savoir quels moyens ont été mis en œuvre par les directions pour résoudre les problématiques de ce secteur, il a été répondu :

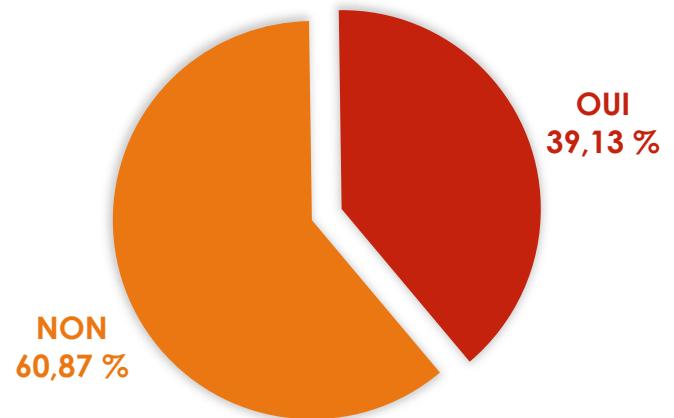


Dans la réponse « Autres », nous retrouvons le recours aux heures supplémentaires.

FOCUS SUR LE SECTEUR DE LA C2S



A la question de savoir si les répondants considéraient que les moyens mis en œuvre par les directions étaient suffisants, **60,87 % des répondants ont indiqué « Non ».**



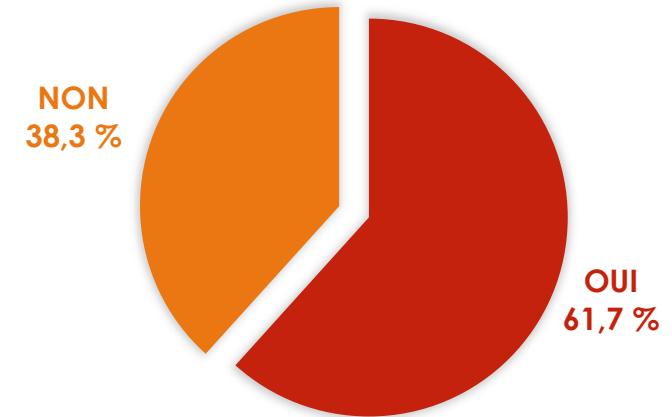
Les personnes ayant répondu « **Non** » considèrent que les problématiques de ce secteur ne peuvent être résolues que par :

- **l'embauche de CDI,**
- **une meilleure formation,**
- **une amélioration des applicatifs métier.**

FOCUS SUR LE SECTEUR DES RESSOURCES HUMAINES



A la question de savoir s'il existait des difficultés dans des ressources humaines, **61,70 % des répondants ont indiqué « Oui ».**



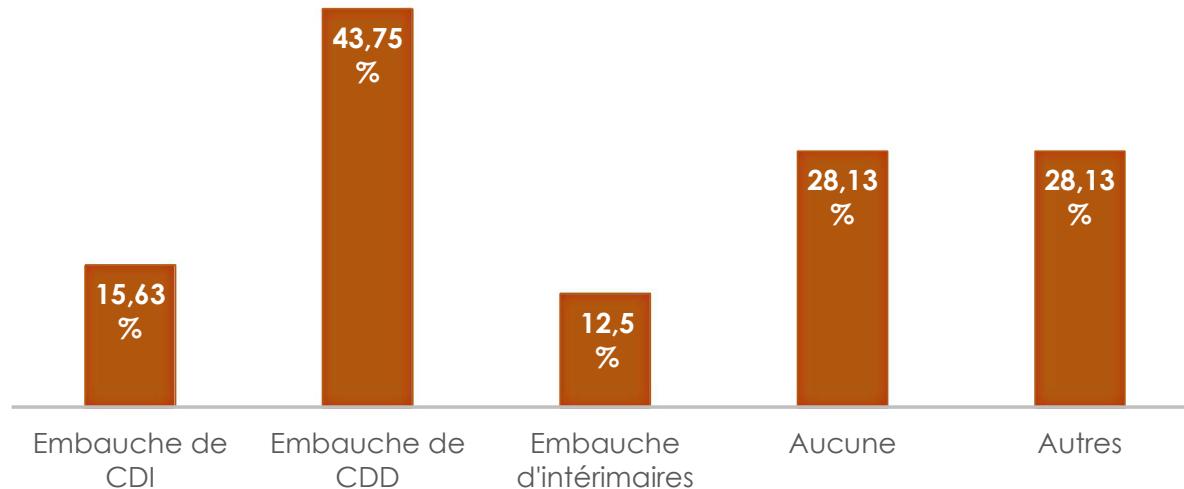
Les difficultés rencontrées sont essentiellement dues, par ordre de priorité, à :

- une surcharge de travail liée à l'activité de tracing,
- un manque d'effectif,
- de grosses difficultés dans les CNGP.

FOCUS SUR LE SECTEUR DES RESSOURCES HUMAINES



A la question de savoir quels moyens ont été mis en œuvre par les directions pour résoudre les problématiques de ce secteur, il a été répondu :



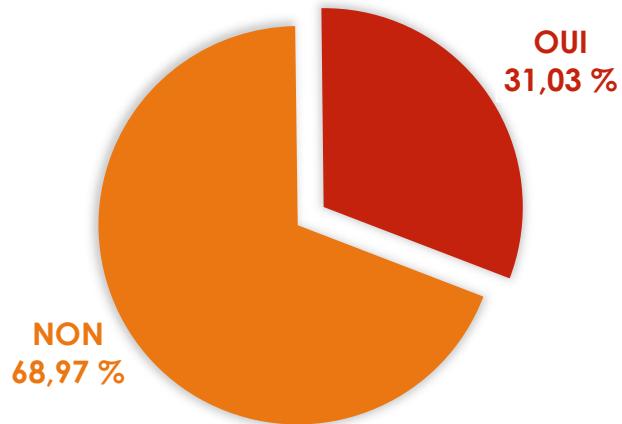
Dans la réponse « Autres », nous retrouvons :

- le recours aux heures supplémentaires,
- l'entraide.

FOCUS SUR LE SECTEUR DES RESSOURCES HUMAINES



A la question de savoir si les répondants considéraient que les moyens mis en œuvre par les directions étaient suffisants, **68,97 % des répondants ont indiqué « Non ».**

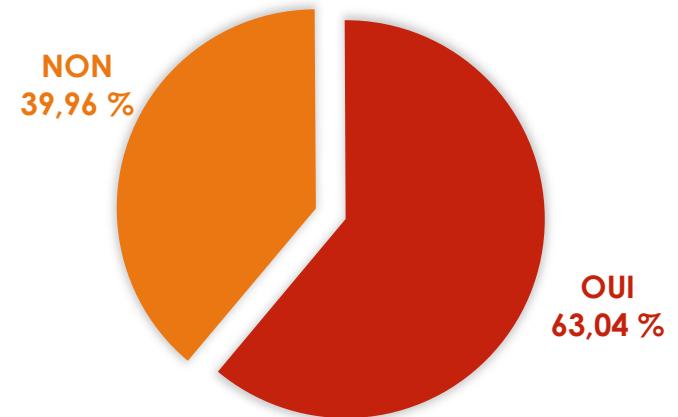


Les personnes ayant répondu « **Non** » considèrent que les problématiques de ce secteur ne peuvent être résolues que par **l'embauche de CDI**.

65,52 % des répondants considèrent que les difficultés au sein du secteur des ressources humaines perdureront à l'issue de la crise sanitaire.

LES AUTRES SECTEURS EN DIFFICULTÉ

A la question de savoir si d'autres secteurs étaient en difficulté dans les CPAM, **63,04 % des répondants ont indiqué « Oui ».**



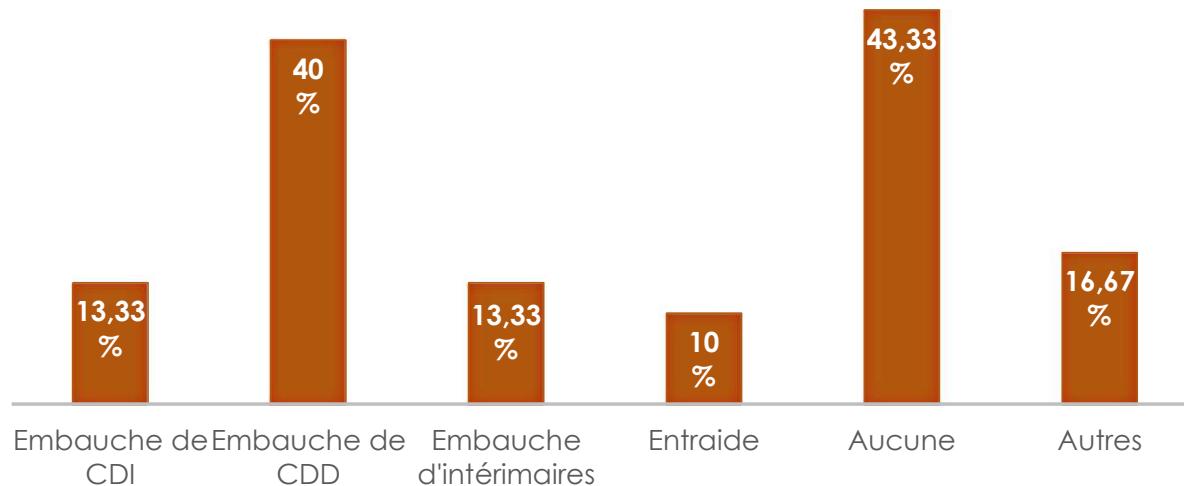
Les processus qui sont le plus en difficulté sont :

- les risques professionnels,
- l'informatique,
- la comptabilité,
- le Recours contre tiers .

LES AUTRES SECTEURS EN DIFFICULTÉ



A la question de savoir quels moyens ont été mis en œuvre par les directions pour résoudre les problématiques de ces secteurs, il a été répondu :



Dans la réponse « Autres », nous retrouvons le recours aux heures supplémentaires.

LES CONSÉQUENCES



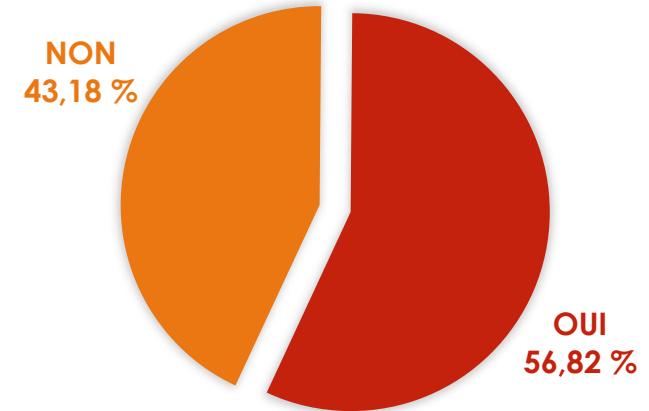
A la question de savoir qu'elles étaient les conséquences des difficultés rencontrées dans les différents secteurs/services, il a été répondu qu'il avait été constaté :

- une altération de l'ambiance et de la qualité de vie au travail au sein des services concernés pour **88,64 % des répondants**,
- une altération de la qualité du service rendu aux assurés pour **79,55 % des répondants**,
- une baisse de la performance globale de la Caisse pour **50 % des répondants**,
- une baisse de la productivité pour **20,45 % des répondants**.

LES CONSÉQUENCES



A la question de savoir s'il avait été constaté une hausse des sollicitations des salariés auprès des sections syndicales au sujet de ces problématiques, **56,82 % des répondants ont indiqué « Oui ».**



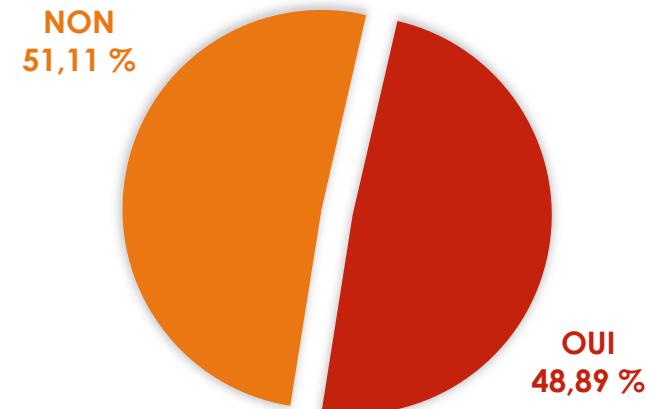
Ces sollicitations concernent essentiellement :

- le mal être / stress au travail,
- le manque de moyens / ressources,
- le manque de reconnaissance au travail.

LE DIALOGUE SOCIAL DANS LES CPAM



A la question de savoir si le dialogue social était satisfaisant au sein des CPAM, **51,11 % des répondants ont indiqué « Non ».**



Le manque de dialogue social est essentiellement dû au fait que :

- les directions ne prennent pas compte des demandes ou alertes portées en CSE
- les négociations sont difficiles avec les directions qui manquent de marge de manœuvre, ce qui entraîne un manque de résultats en terme de modification des organisations des activités,
- trop de décisions sont prises de manière unilatérale,



ANALYSE DES RÉSULTATS

ANALYSE DES RÉSULTATS



Compte tenu de l'importante participation des répondants, issus d'un nombre significatif de sections, nous pouvons dire que les résultats peuvent être exploités de manière à faire ressortir des indicateurs pertinents.

Sans grande surprise les secteurs qui sont en plus grande difficulté sont, par ordre d'importance :

- **les PFS (89,47 %)**
- **les IJ (83,33 %)**
- **les Accueils (70,83 %)**
- **les RH (61,70 %)**

ANALYSE DES RÉSULTATS



Dans une moindre mesure :

- la GBD,
- la C2S.

Pour ce qui est des autres secteurs, des difficultés sont rencontrées au sein des processus :

- des risques professionnels,
- de l'informatique,
- de la comptabilité,
- du Recours contre tiers.

sans pouvoir mesurer l'étendue exacte des difficultés.

ANALYSE DES RÉSULTATS



La **CFDT** relève qu'un nombre important de secteurs de l'Assurance Maladie sont en difficulté. Ce qui laisse penser que nous sommes en présence d'une véritable crise organisationnelle liée au manque d'effectifs.

Il a été fait état d'une surcharge de travail dans le secteur des IJ. Outre le manque d'effectif, il ressort que la difficulté liée à la législation, la multiplication des dossiers complexes et l'intégration du régime des travailleurs indépendants sont les raisons du retard constaté dans le paiement des IJ non subrogées. Avec un objectif à **28 jours** et une moyenne calculée autour de **32 jours**, nous avons confirmation que l'objectif de traitement des IJ non subrogées ne peut être tenu.

Plus largement, de nombreux retards dans le traitement des dossiers sont constatés dans les services de Back Office (C2S, GDB, Risques Professionnels, ...).

ANALYSE DES RÉSULTATS



Ces retards sont importants dans certaines caisses et engendrent des tensions dans les services de Front Office tels que les PFS et les accueils avec une augmentation incontrôlable des sollicitations des assurés qui ne perçoivent pas leur revenu de substitution ou n'obtiennent pas de réponse à leur demande d'ouverture de droit.

Les assurés sont parfois agressifs et les échanges très tendus.

Dans les PFS, l'augmentation des appels est également significative.

De même, l'afflux des assurés vers les accueils physiques génère des attentes et des conflits difficiles à gérer pour les équipes. **Il est d'ailleurs regrettable que les organismes accueillent de plus en plus de jeunes du service civique pour palier à cet afflux d'assurés.**

ANALYSE DES RÉSULTATS



Nous sommes donc face à une réaction en chaîne :



Au-delà de la baisse de la qualité du service rendu aux assurés, il est fait état d'un mal-être indéniable des salariés qui est la conséquence du manque de moyens et de ressources ainsi que le manque de reconnaissance au travail.

ANALYSE DES RÉSULTATS



Les services supports ne sont pas en reste comme le secteur des Ressources Humaines dans lequel des tensions existent.

Elles sont notamment dues aux recrutements des agents de la PFCT pour des périodes de 6 mois au maximum, avec des vagues tous les 3 mois au minimum.

Il est également fait état, pour les mêmes raisons, de grosses difficultés dans les CNGP. Certains répondants parlent « d'échec » avec beaucoup d'erreurs constatées sur le traitement de la paie.

Les répondants ont indiqué par ailleurs que les difficultés perdureront après la crise sanitaire. Par conséquent, les difficultés ne sont vraisemblablement pas inhérentes au recrutement des agents PFCT mais englobent plus largement la problématique du manque d'effectif.

ANALYSE DES RÉSULTATS



Quelque soit le secteur concerné, il y a consensus sur le fait que le manque de moyens et/ou de ressources, ainsi que le manque de reconnaissance, engendrent du mal être et du stress au travail et plus largement une détérioration de la qualité du service rendu aux assurés.

Toutes ces difficultés ont par ailleurs un impact sur :

- l'ambiance et la qualité de vie au travail avec une baisse de motivation et une mauvaise ambiance,
- la qualité du service rendu aux assurés

EXPLOITATION DES RÉSULTATS

EXPLOITATION DES RÉSULTATS



L'année 2022 sera l'année du début de la négociation de la **COG 2023-2027**.

Ce questionnaire a permis d'objectiver les besoins des secteurs de l'Assurance Maladie et d'avoir ainsi un panorama plus précis de l'état des Caisses Primaires.

Ces résultats ont vocation à être largement diffusés auprès :

- de la délégation de la Branche Maladie de la Confédération,
- du Directeur Général de la CNAM.

EXPLOITATION DES RÉSULTATS



Le principal but est de permettre de répondre aux demandes des représentants **CFDT** de la Branche Maladie de la Confédération et aux représentants **CFDT** du Conseil de la CNAM quant à l'objectivation des besoins, notamment en terme de ressources, au sein des Caisses Primaires.

Ces données, qui sont le reflet de la situation des CPAM au cours de la période durant laquelle l'enquête a été réalisée, permettront aux représentants **CFDT** du Conseil de la CNAM de se positionner en toute connaissance de cause sur le projet de COG qui leur sera présenté.

L'autre but est de présenter ces résultats au Directeur Général de la CNAM avant la négociation de la COG 2023-2027 pour insister, et de nouveau alerter, sur les difficultés rencontrées par les CPAM.



POUR ALLER PLUS LOIN

POUR ALLER PLUS LOIN



Les résultats qui viennent de vous être présentés sont le reflet d'une situation à un instant précis, qui correspond à la période durant laquelle l'enquête a été réalisée.

Pour approfondir ces résultats, nous vous proposerons **un nouveau questionnaire** durant le printemps 2022.

Les nouveaux résultats permettront de faire une analyse sur **l'évolution de la situation des CPAM**.

Nous comptons sur vous toutes et tous pour que cette nouvelle enquête soit couronnée du même succès que la première.



**MERCI A TOUTES ET
TOUS POUR VOTRE
ATTENTION ET POUR
VOTRE PARTICIPATION**