

Analyse globale des résultats du questionnaire CFDT PSTE sur l'évolution de la situation des CPAM

(Période de l'enquête : du 20 mai au 6 juillet 2022)

60 répondants représentant 60 sections syndicales

56,67 % des répondants sont des DS

48,33 % des répondants sont des Elus

16,67 % des répondants sont des adhérents

16,67 % des répondants sont des représentants de sections syndicales

Les réponses dépassent 100% puisqu'il était possible de cocher plusieurs cases par exemple élu et DS.

Focus IJ :

Depuis le premier questionnaire sur la situation des CPAM :

95,23 % des répondants ont indiqué qu'il persiste des difficultés dans le secteur des IJ (contre 83,33% en octobre 2021).

La moyenne en jours de traitement des IJ non subrogées est estimée à 39,85 jours (contre 32 jours en octobre 2021) avec un minimum à 10 jours et un maximum à 121 jours. On constate donc une augmentation du délai moyen de traitement des IJ non subrogées depuis le premier questionnaire.

On constate aussi une augmentation du sentiment de difficultés au sein du secteur IJ.

Pour 52,5 % des répondants, l'indicateur local est en dessous de l'objectif national.

Pour 45 %, l'indicateur s'est détérioré depuis le premier questionnaire.

Les difficultés sont essentiellement dues à :

- un manque d'effectif formé et pérenne capable de traiter les dossiers IJ complexes

- une charge de travail trop importante
- un volume de dossier qui ne baisse pas
- une législation trop complexe et trop mouvante
- un manque de formation
- des problématiques liées aux dysfonctionnements des logiciels informatiques
- le contexte sanitaire

Les Directions locales ont pallié ces difficultés par de l'entraide entre services, en embauchant des CDD et par des heures supplémentaires. Le dispositif PHARE et la Task force arrivant en 4^{ème} et 5^{ème} position.

Les répondants considèrent à 87,5 % que les moyens mis en œuvre par la Direction ne sont toujours pas suffisants. Les répondants relèvent un manque de moyens humains formés et pérennes. L'embauche de CDD génère un turn over important chronophage notamment en termes de formation. Il y a de moins en moins d'agent expert en capacité de traiter les dossiers complexes. Malgré les moyens mis en œuvre par les Directions, les stocks de dossiers restent toujours importants.

L'embauche de CDI et donc d'agents pérennes en CDI et formés est massivement plébiscité par les répondants pour répondre aux difficultés de ce secteur. Viennent ensuite un meilleur accompagnement des agents et un parcours de formation adapté et, enfin, une simplification de la législation.

Focus PFS :

91,66 % des répondants ont indiqué qu'il persiste des difficultés dans les PFS (contre 89,47 % en octobre 2021)

Le taux de décroché moyen est de 62,60 % (contre 76,80 % lors du premier questionnaire) avec un minimum à 40 % et un maximum à 85 %. On constate donc une baisse du taux de décroché moyen depuis le premier questionnaire.

Pour 72,72 % des répondants, l'indicateur local est en dessous de l'objectif national.

Pour 22,72 %, l'indicateur s'est détérioré depuis le premier questionnaire.

Les difficultés sont essentiellement dues à :

- des délais de traitement trop important en back office, notamment dans les secteur des IJ,
- une augmentation du nombre d'appels entrainant une surcharge de travail,
- un manque d'effectif

- un turn-over important
- une pression quant à l'atteinte des objectifs

Les Directions locales ont pallié ces difficultés, en grande majorité, par l'embauche de CDD, puis suivent l'embauche d'intérimaires et l'entraide entre services. Nous constatons également qu'il est fait mention d'embauche de CDI.

Les répondants considèrent à 83,33 % que les moyens mis en œuvre par la Direction ne sont pas suffisants. Les répondants relèvent un manque de moyens humains pérennes. L'embauche de CDD génère un turn-over important chronophage notamment en termes de formation. Les répondants font également mention de l'impact des retards de traitement des dossiers constatés en back office et notamment aux IJ. Par ailleurs, les agents relèvent une augmentation de l'agressivité des assurés et de l'incivilité.

L'embauche de CDI au sein des PFS mais également dans les services de back office sont les pistes les plus proposées pour améliorer les conditions de travail. Les répondants sollicitent également une pression moins importante quant à l'atteinte des objectifs.

Focus Accueil :

Les activités des agents d'accueil se répartissent dans cet ordre :

- Rendez-vous physique
- Rendez-vous téléphonique
- Accueil tout venant
- Accompagnement numérique

Par ailleurs, la part de back office représente 25,58 % de l'activité globale d'un agent d'accueil.

Dans 25 % des CPAM répondantes, il ressort qu'un ou plusieurs sites d'accueil a fermé avec une moyenne de 2,27 sites fermés par Caisse.

83,78 % des répondants ont indiqué qu'il persiste des difficultés dans les accueils (contre 70,83 % dans le premier questionnaire)

Les difficultés sont essentiellement dues à :

- des délais de traitement trop importants en back office, notamment dans le secteur des IJ,
- un manque d'effectif
- des fermetures ponctuelles d'accueil ou des réductions d'horaires d'ouverture de plus en plus fréquentes,

- un manque d'accompagnement et de formation,

Les Directions locales ont pallié ces difficultés, en grande majorité, par de l'embauche de CDD et en faisant appel aux agents en service civique. Il faut également relever que pour 27,02% des répondants, aucune solution n'a été proposée par la Direction.

Les répondants considèrent à 72,22 % que les moyens mis en œuvre par la Direction ne sont pas suffisants. Les répondants relèvent un manque d'effectif pérenne. Les répondants font également mention de l'impact des retards de traitement des dossiers constatés en back office et notamment aux IJ. Par ailleurs, les agents relèvent une augmentation de l'agressivité des assurés et de l'incivilité.

L'embauche de CDI au sein des accueils mais également dans les services de back office sont les pistes les plus proposées pour améliorer les conditions de travail. Les répondants sollicitent également une meilleure formation et un meilleur accompagnement dans la mutation de l'accueil engagée par la CNAM.

Focus GDB:

52,77 % des répondants ont indiqué qu'il persiste des difficultés dans de la GDB (contre 43,75 % dans le premier questionnaire).

Les répondants ont constaté une hausse significative du nombre de dossiers à traiter depuis le premier questionnaire ce qui engendre un allongement des délais de traitement et une surcharge de travail pour les agents.

Les actions mises en œuvre par les directions sont l'embauche de CDD, puis de l'entraide et enfin l'utilisation des heures supplémentaires.

36,11 % des répondants ont indiqué qu'aucune solution n'a été mise en œuvre par la Direction pour pallier les problématiques rencontrées dans ce secteur (contre 29,17 % dans le premier questionnaire).

Les répondants considèrent à 81,48 % que les moyens mis en œuvre par la Direction ne sont pas suffisants (contre 71,43 % dans le premier questionnaire). Les répondants considèrent qu'il faudrait davantage d'embauches en CDI, mais ils indiquent que d'autres secteurs sont davantage prioritaires comme le secteur des IJ.

L'embauche de CDI est la piste de solutions selon les répondants.

Focus C2S :

64,70 % des répondants ont indiqué qu'il existe des difficultés au niveau de la C2S (contre 42,55 % dans le premier questionnaire).

Les répondants ont constaté une hausse significative du nombre de dossiers à traiter depuis le premier questionnaire ce qui engendre un allongement des délais de traitement et une surcharge de travail pour les agents. Les répondants relèvent un réel manque d'effectifs.

Les Directions locales ont pallié ces difficultés par de l'entraide, par l'embauche de CDD et par des heures supplémentaires.

Les répondants considèrent à 84 % que les moyens mis en œuvre par la Direction ne sont pas suffisants (contre 60,87 % dans le premier questionnaire). Les répondants pointent du doigt le manque d'effectif alors que le nombre de dossiers ne cesse de croître.

L'embauche de CDI est la solution qui est plébiscitée par les répondants pour tenter de résoudre les problématiques de ce secteur.

Focus RH :

70,58 % des répondants ont indiqué qu'il existe des difficultés dans le secteur des RH (contre 61,70 % dans le premier questionnaire).

Les difficultés sont essentiellement dues à :

- une surcharge de travail due à l'activité de Tracing mais également par le recrutement de CDD dans les autres services
- un manque d'effectif
- de grosses difficultés dans les CNGP

26 % des répondants indiquent qu'aucune mesure n'a été prise par la Direction pour pallier les difficultés de ce secteur. Les Directions locales ont pallié ces difficultés par l'embauche de CDD pour 23 % des répondants.

Les répondants considèrent à 72 % que les moyens mis en œuvre par la Direction ne sont pas suffisants (contre 68,97 % dans le premier questionnaire).

L'embauche de CDI est la piste de solution des répondants.

76 % des répondants considèrent que les difficultés au sein du secteur RH perdureront à l'issue de la crise sanitaire (contre 62,52 % dans le premier questionnaire).

Questions diverses :

Pour 63,63 % des répondants, d'autres services sont en difficultés au sein de leur CPAM (contre 63,04 % dans le premier questionnaire).

Il s'agit :

- de l'informatique
- du secteur risques professionnels
- du juridique
- de l'accompagnement aux soins

Les Directions locales ont pallié ces difficultés par l'embauche de CDD. A noter que pour 34,78 % des répondants, aucune réponse n'a été apportée par les Directions locales.

Les répondants considèrent à 79,16 % que les moyens mis en œuvre par la Direction ne sont pas suffisants.

Les répondants précisent qu'il manque de moyens humains dans des services qui ne sont pas la priorité de la Direction.

Depuis le premier questionnaire :

- 63 % des répondants considèrent que l'ambiance et la qualité de vie de travail au sein des services se sont détériorées,
- 48 % des répondants considèrent que l'ambiance et la qualité de vie de travail au sein des services sont mauvaises, 12 % considèrent qu'elles sont fragiles

Depuis le premier questionnaire :

- 57,57 % des répondants considèrent que la qualité du service rendu aux assurés s'est détériorée,
- 63,63 % des répondants considèrent que la qualité du service rendu aux assurés est mauvaise,

Depuis le premier questionnaire :

- 45,45 % des répondants considèrent que la productivité de leur Caisse s'est détériorée,
- 54,54 % des répondants considèrent que la productivité de leur Caisse est mauvaise,

Depuis le premier questionnaire :

- 45,45 % des répondants considèrent que la performance de leur Caisse s'est détériorée,
- 36,36 % des répondants considèrent que la performance de leur Caisse est mauvaise,

75,75 % des répondants ont constaté une hausse des sollicitations des salariés auprès des sections syndicales au sujet de ces problématiques depuis la période du premier questionnaire.

Ces sollicitations concernent dans l'ordre :

- le manque de moyens / ressources
- le stress au travail
- le mal être au travail
- le manque de reconnaissance au travail
- la rémunération

69,69 % des répondants considèrent que le dialogue social au sein des CPAM est bon (contre 48,89 % dans le premier questionnaire).

Les répondants précisent que les Directions semblent plus à l'écoute et sont conscientes des difficultés rencontrées dans certains services comme notamment les IJ. Toutefois, elles ne disposent pas de marges de manœuvre et sont liées par les décisions du national, notamment en termes d'effectifs.

Espace d'expression libre :

Les répondants font état d'une inquiétude quant au manque d'effectifs qui se fait de plus en plus ressentir dans l'ensemble des services.

Beaucoup d'agents semblent démotivés et regrettent le manque de reconnaissance du travail accompli.

Les répondants ont beaucoup de crainte quant au contenu de la COG à venir sur les effectifs.

Analyse des résultats globaux :

Compte tenu du nombre important de répondants représentant un nombre significatif de sections et donc de CPAM, nous pouvons dire que les résultats peuvent être exploités de manière à faire ressortir des tendances et des indicateurs pertinents.

Sans grande surprise les secteurs qui restent grande difficultés sont, par ordre d'importance :

- les IJ
- les PFS
- les Accueils
- les RH

Dans une moindre mesure :

- la C2S
- la GDB

Pour ce qui est des autres secteurs, des difficultés sont rencontrées dans :

- l'informatique
- le secteur risques professionnels
- le juridique
- l'accompagnement aux soins

sans pouvoir mesurer l'étendue des difficultés.

Les résultats confirment les difficultés rencontrées dans le secteur des IJ. Le stock de dossiers est très élevé et augmente même, malgré une situation sanitaire qui a tendance à se stabiliser. Les délais de traitement des dossiers IJ en pâtissent. Avec un objectif à 25 jours et une moyenne calculée autour de 39,85 jours, nous avons confirmation que la moyenne de traitement des IJ non subrogées reste au-dessus de l'objectif fixé et augmente depuis le premier questionnaire effectué en octobre dans lequel la moyenne de traitement des IJ non subrogées était de 32 jours.

Pour 52,5 % des répondants, l'indicateur local est en dessous de l'objectif national : une majorité des Caisses ayant répondu ont leur indicateur en dessous de l'objectif national.

Pour 45 %, l'indicateur s'est détérioré depuis le premier questionnaire : ce qui confirme que la situation ne s'améliore pas.

Les répondants relèvent un manque de moyens humains formés et pérennes. Ils considèrent que l'embauche de CDD n'est pas la solution. En effet, l'embauche de CDD génère un turn-over important, chronophage notamment en termes de formation. Il faut du temps pour former un agent au traitement des IJ. Mais cet agent en CDD ne reste jamais bien longtemps au sein du service. Il convient donc de renouveler les formations auprès d'autres CDD qui ne cessent de se succéder. Il y a de moins en moins d'agents experts en capacité de traiter les dossiers complexes.

D'autres services de Back office sont désormais impactés alors qu'ils ne l'étaient pas forcément dans le précédent questionnaire. Le nombre de dossiers à traiter dans les services GDB et en matière de C2S augmente également. Des retards dans le traitement des dossiers sont également constatés. Les agents ne peuvent plus faire face à la hausse du nombre de dossier.

Pour les répondants, seule l'embauche de CDI pourrait répondre de manière efficace aux tensions qui existent au sein de ces services et plus particulièrement au sein du secteur des IJ qui est le point névralgique des tensions au sein de l'Assurance Maladie.

Tous ces retards engendrent des tensions dans les services de front office tels que les PFS et les accueils avec un afflux de questionnements d'assurés qui ne perçoivent pas leur revenu de substitution ou dont les dossiers de C2S ne sont pas traités.

Les agents des PFS ne peuvent plus faire face à l'afflux d'appel. Preuve en est avec un taux de décroché moyen qui est de 62,60 % (contre 76,80 % lors du premier questionnaire). On constate donc une baisse du taux de décroché moyen depuis le premier questionnaire. Les agents sont surmenés et stressés. L'embauche de CDD ne peut à lui seul résoudre la problématique de la baisse du taux de décroché.

Pour 72,72 % des répondants, l'indicateur local est en dessous de l'objectif national.

Pour 22,72 %, l'indicateur s'est détérioré depuis le premier questionnaire. Au-delà de l'indicateur, ce sont les conditions de travail des agents qui se détériorent.

En PFS, comme en accueil physique, il est fait état de tensions avec les assurés voire d'incivilités.

Pour ce qui concerne les RH, les tensions sont dans un premier temps dues aux recrutements des agents des PFCT qui sont effectués tous les 6 mois au maximum, tous les 3 mois au minimum. Mais plus largement, les services RH doivent faire face au recrutement toujours plus important et récurrent de CDD.

76 % des répondants considèrent que les difficultés au sein du secteur RH perdureront à l'issue de la crise sanitaire (contre 62,52 % dans le premier questionnaire).

Les services RH et les CNGP sont débordés du fait principalement de la gestion d'une multitude de contrats courts (CDD). Ces CDD ont été recrutés dans les PFCT mais aussi massivement au niveau des PFS et des IJ.

**63 % des répondants considèrent que l'ambiance et les conditions de travail se sont détériorées,
48 % des répondants considèrent que l'ambiance et les conditions de travail sont mauvaises,
12 % considèrent qu'elles sont fragiles**

57,57 % des répondants constatent que la qualité du service rendu aux assurés s'est détériorée depuis le premier questionnaire.

63,63 % d'entre eux considèrent même que la qualité de service rendu est mauvaise.

Conclusion :

Pour finir, malgré le tassement de la crise sanitaire, il apparaît que les services de back office travaillent toujours à flux tendu. La situation s'est même détériorée depuis le premier questionnaire sur la situation des CPAM : le stock de dossier ne cesse d'augmenter, des services sont désormais très impactés alors qu'ils ne l'étaient que partiellement lors du premier questionnaire (GDB, C2S).

Les indicateurs sont mauvais. Ils se situent en dessous des objectifs nationaux.

Ces retards ont pour conséquence d'impacter sévèrement les services de front office qui font face à un afflux massif d'assurés qui s'interrogent légitimement sur le traitement de leur dossier.

Tant en back office qu'en front office, les agents ne sont plus en mesure de faire face au nombre de dossiers ou de sollicitations toujours plus importants

Les solutions proposées par les Directions telles que l'embauche de CDD, d'intérimaires, l'entraide entre services ou encore les heures supplémentaires ne suffisent pas à endiguer les difficultés rencontrées dans ces services.

La réponse apportée n'est pas la bonne : les répondants sollicitent des embauches pérennes pour répondre à une augmentation pérenne de l'activité.