

Instance nationale de concertation

Séance du 18 septembre 2003

Le 18 septembre 2003, s'est tenue une réunion de l'Instance nationale de concertation, consacrée à la branche maladie et recouvrement.

Etaient présents :

Président de l'Instance Nationale de Concertation : Monsieur Patrick Hermange,
Président du Comité exécutif des directeurs et Directeur de la Cnavts.

– Pour la Branche Recouvrement :

M. Frédéric Van Roekeghem, directeur de l'Acoss (assisté de Mme Marck et de M. Lamartine).

– Pour la Branche Retraite :

M. Patrick Hermange, directeur de la Cnav (assisté de Mme Chabaud)

– Pour la Branche Famille :

M. Jean-Claude Issindou représentant la Cnaf.

– Pour la Branche Maladie :

M. Daniel Lenoir, directeur de la Cnamts (assisté de Mmes Babel et Mansion).

– Pour l'Ucanss :

Mme Catherine Techer
M. Alain Le Ray

– Pour les Fédérations :

BARTHELEMY Michel	CFE-CGC	LAVAUD Patrick	CFE-CGC
BERARD Henri	SNFOCOS	LEGENDRE Claude	CGT
BERTRAND Dominique	CFTC	METZ Monique	CFDT
BRECHE Didier	CGT	SALVIGNAC Marie-	UFICT-CGT
CASTANIE Bernard	CGT	Martine	
DE BLOCK Francis	CFDT	SAUTREUIL André	FO
DO VAN Thank	CFE-CGC	TOTT Alexandre	FO
GRANOJEAN Laurence	CFE-CGC	TSAO Michèle	CFDT/PSTE
HELME Guy	CFTC	VENTEJOU Emmanuel	CFE-CGC
HOELTGEN Gérard	CFDT/PSTE	VERGNES Lionel	CFTC-
JULLO Jean-Noël	CFTC		SNAEDOS

Après avoir rappelé le contexte de la présente réunion, **M. Hermange** demande si les participants ont des observations à formuler sur les comptes-rendus de l'Instance Nationale de Concertation des 4 avril et 14 mai 2003.

Ces documents n'appelant aucun commentaire, ils sont considérés comme adoptés.

Par ailleurs, **M. Hermange** indique que la thématique de la prochaine séance de l'INC dont la date reste à déterminer portera sur la convention d'objectif et de gestion de la Cnamts.

M. le Directeur de la Cnamts présente les grandes orientations stratégiques des Ugecam dont il rappelle qu'elles ont vocation à être l'opérateur de soins de l'assurance maladie pour, au-delà, devenir de véritables opérateurs de santé. Il ajoute que le conseil d'administration de la Cnamts doit se prononcer le 23 septembre sur la note de cadrage concernant les orientations stratégiques des établissements sanitaires. Ces orientations doivent être reprises dans la convention d'objectifs et de gestion 2004 – 2007 en cours de négociation avec l'état. Ensuite, chaque Ugecam devra signer avec la Cnamts un contrat pluriannuel de gestion déclinant cette stratégie.

Mme Mansion rappelle trois aspects importants de la stratégie de service développée par la Cnamts :

- la prise en charge des handicapés
- la prise en charge globale des personnes âgées
- la lutte contre les exclusions.

Elle souligne que la Cnamts s'est efforcée d'identifier et d'accompagner les secteurs de désengagement afin de conduire à un rééquilibrage du sanitaire vers le médico-social, étant précisé qu'une analyse régionale plus fine pourra conduire l'assurance maladie à se maintenir sur des créneaux où elle serait unique prestataire de services.

La CFTC s'interroge sur le devenir du CTO de Strasbourg et plus généralement sur celui des personnels des établissements psychiatriques.

La CGT-FO lit une déclaration (qui figure en annexe) aux termes de laquelle elle indique qu'elle n'approuvera pas les orientations stratégiques qui seront présentées au Conseil d'Administration de la Cnamts.

Le SNADEOS-CFTC déclare qu'il est en accord avec les principes de la lettre de cadrage.

La CGT estime dommageable que les instances représentatives au sein des Ugecam, comme les comités d'entreprise, n'aient pas été consultées sur les orientations stratégiques.

Elle affirme, par ailleurs, que le désengagement progressif des établissements de court séjour fait naître des craintes parmi le personnel.

S'agissant des moyens, **la CGT** considère que :

- la classification des établissements est obsolète, et ne correspond plus à aucune réalité sachant, à titre d'exemple, qu'un certain nombre d'agents sont encore classés niveau 1
- les outils informatiques sont inadaptés
- le patrimoine immobilier s'altère et certains bâtiments ne respectent plus les normes de sécurité.

La CFDT fait valoir que le projet présenté est cohérent et se fonde dans celui plus global de l'assurance maladie. Cependant, elle attend les conditions de mise en œuvre et demande si, à cet égard, un calendrier a été adopté.

En ce qui concerne les désengagements programmés, elle souhaite obtenir certaines garanties en terme d'accompagnement social.

Elle pense enfin qu'il serait souhaitable que soit mise en œuvre une classification spécifique aux établissements et insiste sur l'investissement en terme de formation.

Le SNFOCOS partage la présentation globale des orientations stratégiques qui vient d'être faite.

La CFE-CGC demande quels moyens seront affectés pour faire face aux désengagements et aux orientations stratégiques nouvelles.

Elle s'interroge également sur un désengagement des CRP au profit des conseils généraux.

Par ailleurs, **la CFE-CGC** estime que la création d'une Ugecam au niveau national permettrait d'uniformiser le mode de fonctionnement. En ce qui concerne la classification des personnels d'établissements, elle souhaite savoir si cette négociation sera déconnectée de celle relative à la classification générale, et plus globalement s'interroge sur la stratégie arrêtée par le Comex en la matière.

Enfin, s'agissant de la formation professionnelle la CFE-CGC, estime que la seule validation des acquis de l'expérience ne fera pas tout et que de gros efforts sont à mener sur ce chantier.

M. le Directeur de la Cnamts réaffirme sa volonté d'assurer l'avenir des Ugecam au travers des orientations stratégiques

Il souligne que le problème du MCO sera traité dans le cadre de la région.

En ce qui concerne la suggestion de la création d'une Ugecam nationale, **M. le Directeur** précise qu'en l'état actuel des choses la Cnamts constitue le pôle national pour répondre aux problèmes rencontrés par les Ugecam.

Evoquant la situation de l'Alsace, **Mme Mansion** reconnaît qu'il serait opportun pour la Cnamts de construire un cadre général qui définirait les garanties et les règles de fonctionnement.

Sur la classification, elle déclare qu'un groupe de travail a fait une proposition mais qu'il n'y a pas de projet bouclé. Les travaux doivent se poursuivre. Elle souligne, par ailleurs, l'importance de développer des filières de promotion sociale et la validation des acquis de l'expérience.

S'agissant des moyens, **Mme Mansion** fait valoir que les orientations stratégiques vont permettre d'identifier les difficultés et de développer les axes de travail en conséquence. Par ailleurs, la Cnamts considère que l'adaptation du patrimoine immobilier est un chantier prioritaire.

A propos du calendrier, elle indique que les orientations nationales qui seront arrêtées par le Conseil d'administration de la Cnamts et les engagements des Ugecam pris dans ce cadre doivent être actées au sein de Contrats Pluriannuels de Gestion.

S'agissant des CRP, **Mme Mansion** souligne qu'il n'existe pas de projet à court ou moyen terme de les rattacher aux Conseils Généraux.

La CFE-CGC constate que sur les œuvres, certaines caisses souhaitent se désengager au profit des Ugecam.

M. le Directeur de la Cnamts répond qu'il s'agit d'un sujet à l'étude.

M. Hermange souligne que l'Ucanss a été saisie très récemment du projet de classification relatif au personnel des Ugecam. Il a été pris note du particularisme de la situation des agents des établissements et de l'attachement des organisations syndicales à ce que ces personnels restent dans le cadre de la Convention collective.

A cet égard, il précise que l'option retenue a été de traiter de ce sujet dans le cadre global de la classification.

La CFE-CGC demande si elle pourra disposer du document de travail sur la classification des personnels des établissements.

M. Hermange et M. le Directeur de la Cnamts répondent conjointement par l'affirmative.

La CFTC pose la question du redécoupage géographique des Ugecam.

M. le Directeur de la Cnamts fait observer que le redécoupage géographique des Ugecam a atteint ses limites. Le problème n'est pas encore tranché sachant que la mise en œuvre des orientations stratégiques et la recherche de l'équilibre économique devraient conduire à mener une réflexion sur ce dossier.

2^{ème} partie : « Bureau sans papier »

Après avoir rappelé les 3 évolutions majeures des outils déployés dans la branche pour la gestion des dossiers. M. Lamartine (de l'Urssaf de Paris), présente les grandes lignes du système Watt dont **M. le Directeur de l'Acoss** rappelle qu'il n'est pas encore déployé dans tous les organismes locaux ;

Cet outil vise à simplifier et alléger les tâches des gestionnaires et à réduire le circuit papier. Il s'agira après l'étape de mise en place d'évaluer la qualité de service au regard des engagements pris au niveau national.

La CGT regrette que l'information soit diffusée tardivement dans la mesure où il s'agit d'une expérience qui est déjà menée dans plusieurs URSSAF.

Elle s'interroge sur la formation qui sera dispensée aux agents en début de chaîne qui seront chargés d'orienter les cotisants. Par ailleurs, elle fait part de difficultés que pourraient rencontrer les URSSAF en raison de la mise en place du guichet unique et du déploiement du système Watt.

Elle demande, enfin, quelles suites seront données aux expériences qui sont menées et des conséquences éventuelles pour le personnel.

La CFDT se déclare attentive à la question de l'ergonomie du poste de travail. Elle ajoute que la future organisation du travail génère des angoisses dans les URSSAF où se pose la question de leur pérennité.

Elle demande, par ailleurs, si un calendrier a été arrêté pour la mise en place du titre emploi simplifié d'entreprise.

La CFTC souhaiterait savoir, d'une part, si le système WATT facilitera la certification des procédures, et, d'autre part, si un calendrier de mise en place de ce système à toutes les URSSAF, a été fixé.

Elle relève, par ailleurs, que les trois caisses intéressées par la mise en place du guichet unique des travailleurs indépendants ont installé un comité de pilotage. Elle s'interroge sur la position de l'Acoss vis-à-vis de ce comité et de ses intentions.

La CFTC souhaite être informée le plus tôt possible.

FO-CGT regrette que la présentation qui vient d'être faite soit plus technique que politique. Elle demande si une réflexion a été engagée au niveau de l'Acoss sur les changements qu'induiront le système WATT dans l'organisation du travail.

Par ailleurs, **la CGT-FO** déplore le manque de réactivité de l'INC par rapport à l'actualité.

Enfin, elle demande si les titres emplois simplifiés d'entreprise « travailleurs permanents » et « travailleurs occasionnels » seront gérés par des URSSAF déjà définies.

M. Hermange se déclare favorable à ce que la prochaine séance de l'Instance Nationale de Concertation débatten du « guichet unique ».

M. le Directeur de l'Acoss rappelle que la branche recouvrement a été confrontée à 4 réformes qui ont impacté son organisation, à savoir :

1. l'interlocuteur social unique des travailleurs indépendants
2. le titre emploi simplifié d'entreprise (TESE) (dont les ordonnances pour sa mise en œuvre n'ont pas encore été publiées)
3. la prestation accueil au jeune enfant (PAJE)
4. le chèque emploi pour les associations

Il souligne que deux de ces 4 missions sont ou seront confiées au recouvrement, à savoir :

- le chèque emploi pour les associations
- le titre emploi simplifié d'entreprise pour lequel il a obtenu des assurances que les Urssaf en assurent la gestion.

En ce qui concerne l'interlocuteur social unique, **M. Van Roekeghem** confirme qu'une négociation a été menée au sein des 3 organismes des travailleurs indépendants (Organic – Cancava – Canam) qui ont émis le souhait de créer un régime social des travailleurs indépendants.

Cependant, ce projet en tant que tel n'est pas arrêté. Il dépendra pour beaucoup de l'environnement législatif. Il n'en reste pas moins qu'il s'agit d'un sujet sensible pour le réseau. En tout état de cause, une réflexion est engagée avec les organismes concernés afin de dégager une solution consensuelle.

La CFTC souhaite savoir si elle pourra disposer rapidement d'informations sur ce dossier.

M. le Directeur de l'Acoss se déclare prêt à transmettre les informations dont il disposera.

Il pense qu'il serait adapté de se revoir en novembre afin de faire un point de situation du dossier.

En ce qui concerne les autres réformes, il s'agit de missions supplémentaires qui impacteront l'organisation interne de la branche.

La gestion de la prestation accueil au jeune enfant qui doit être opérationnelle en janvier 2004 sera dévolue à l'Urssaf du Puy en Velay ce qui n'induit pas que les autres Urssaf n'auront pas d'autres missions. En effet, il est prévu conjointement avec la CNAF de mutualiser l'accueil téléphonique.

S'agissant du titre emploi simplifié entreprise, il doit être opérationnel en janvier 2004. A cette fin, **M. le Directeur de l'Acoss** entend nommer 2 directeurs de projet et confirme que le TESE « travailleurs occasionnels » sera géré par l'Urssaf de Lyon et celle de Bordeaux et celui des « travailleurs permanents » par l'Urssaf d'Arras.

Revenant sur le système Watt, **M. Lamartine** indique qu'il entraînera une modification des activités mais l'outil se révèle suffisamment souple pour qu'un minimum de formation soit à prévoir.

En matière d'investissement, il ajoute qu'il est prévu le remplacement de « lotus notes » sur lequel tourne le système watt, par des serveurs plus adaptés. A Paris, les micros ont été remplacés par d'autres plus puissants avec des écrans plus grands.

Pour ce qui concerne la certification des procédures, **M. le Directeur de l'Acoss** indique qu'il y aura une certification des processus nationaux.

S'agissant de la gestion des stocks, **M. Lamartine** précise que le système watt permet de mieux l'objectiver.

Il existe un lien fort déclare **M. le directeur de l'Acoss** entre le plan d'équipement informatique et le déploiement de watt, ce qui induira une gestion dynamique du parc informatique.

La CGT-FO constate que divers projets se mettent en place entraînant des conséquences importantes. Elle souhaite qu'une négociation s'engage à l'Ucanss afin de garantir l'emploi du personnel que ce soit dans la branche recouvrement ou dans la branche maladie.

Aucun autre participant ne souhaitant poser de question, la séance est levée à 13H15