

9 Juillet 2021

La Cnam a changé et vos droits évoluent. Les crises (sanitaires, économiques, écologiques) nécessitent que vous soyez protégé.e.s par de nouveaux droits. L'Écho des négos fait le point sur les négociations avec la direction de la Cnam.

Négociation sur le protocole d'astreinte pour les sites de la Caisse Nationale d'Assurance Maladie.

Fruit de remontées du terrain par les agents sollicités pour assurer les astreintes, la CGT dénonce depuis de nombreuses années les dysfonctionnements observés, notamment pour les astreintes dites « ponctuelles » pour des opérations techniques et/ou fonctionnelles.

Les constats sont les suivants :

- Délai de prévenance de 15 jours souvent non respecté
- Annulation et report abusifs ne tenant pas compte de l'organisation des agents
- Rémunération bloquée depuis 2004 en points alors que ce dernier a décroché de près de 20% au regard de l'inflation sur la même période
- Certains agents, « du fait de leurs missions » doivent rester joignables de jour comme de nuit, en semaine et le Week-end ... mais ne bénéficient pas du régime des astreintes ...

Après une négociation avortée en 2015, face à une direction arc-boutée sur sa certitude que « tout fonctionnait bien » (On ne peut croire que notre direction était seulement un peu pingre !), un nouveau courrier a été adressé à l'automne 2020 auprès du Directeur Général.

Il aura fallu plusieurs années d'expériences supplémentaires, complétées par un décrochage de plus en plus voyant du point, et le soutien d'un directeur au sein de la DDSI (sensibilisé à ces problématiques), pour aboutir à une ouverture de négociations visant à définir de nouvelles règles pour l'organisation et la rémunération des astreintes.

La première étape est en cours et consiste, après plusieurs réunions, à catégoriser les astreintes.

La Direction en voit 4 dont deux nouveautés :

- Le maintien en conditions opérationnelles (MCO) des bâtiments des deux datacenters de la CNAM, Dijon et Evreux, pour les agents de DGMET

- Le maintien en conditions opérationnelles (MCO) des centres d'exploitation et surveillance du SI pour des équipes de Rennes, Evreux et Valenciennes
- Les opérations ponctuelles techniques et/ou fonctionnelles lourdes nécessitant une mobilisation importante de nombreux experts (ces opérations sont censées être rares)
- Les opérations de MEP fréquentes nécessitant la mise en astreinte sur une période plus courte des experts techniques

Nous avons demandé qu'à chaque catégorie d'astreinte plusieurs critères soient associés :

- Le délai de prévenance
- Le paiement d'une astreinte annulée tardivement
- Les seuils du nombre d'astreintes ou de jours maximum mobilisables (avec volontariat et sans volontariat des agents)
- La rémunération

La Direction a exprimé le souhait que les astreintes sur opérations ne mobilisent plus les agents sur une plage de 12h, et se limitent à une soirée (arrêt de l'astreinte à 22h ou minuit en fonction du besoin).

Pour la CGT, si cela a le goût et l'odeur d'une amélioration, il ne faut pas oublier que des aléas dans nos mises en production peuvent parfois entraîner des retards: comment les agents doivent s'organiser si ils sont d'astreintes jusqu'à 22H, mais ne doivent rien prévoir au-delà « au cas ou » ? Et cela sans être rémunérés ...

Plusieurs autres revendications sont portées par les Organisations syndicales, la CGT en tête :

- **L'augmentation des forfaits points** allouées du fait que depuis 2004 (date de l'actuel protocole), le point a décroché de près de 20% au regard de l'inflation. Pour rappel, les astreintes sont rémunérées en nombre de points.
- **Augmenter l'indemnisation en fonction du délai de prévenance**, et définir des paliers « de prévenance ». Exemple : Prévenance > 15 jours = X points, Prévenance entre 3 et 14 jours = Y points, Prévenance inférieure à 48h = Z points
- **Le paiement des astreintes annulées** en deçà d'une certaine date
- **Demande que le maintien en conditions opérationnelles (MCO) des bâtiments soit appliqué pour tous les sites.** A ce jour, selon le site, un prestataire externe peut intervenir mais a toujours accès au téléphone d'un agent de la DGMET. Ceux-ci ne sont pas rémunérés en astreinte et c'est la « bonne volonté » qui fait office. Or, les incidents les plus visibles (dégât des eaux à Angers, incendie à Paris,..) ont démontré la nécessité que la DGMET organise un système d'astreinte en rémunérant les agents volontaires.

La Direction a adressé aux Organisations syndicales un document de travail qui porte les changements suivants :

- Astreinte de Maintien en Conditions Opérationnelles pour les sites d'exploitation :
 - planifiables au trimestre

- Astreintes de Gestion des changements :
 - Plages réduites à environ 4h en semaine pour ne pas dépasser minuit
 - 3 périodes de 12h le week end
 - Délai de prévenance de 1 semaine
 - Indemnisation identique avec les plages de 12h pour ces astreintes plus courtes mais à plus forte sollicitation et au délai de prévenance plus court
 - Seuils similaires aux seuils actuels. Possibilité de dépasser ces seuils mais impliquant une indemnisation supérieure
 - Indemnisation en cas d'annulation tardive

Sachez enfin que l'enveloppe consacrée annuellement dans le but d'assurer les astreintes sur le système d'Information par les agents de la DDSI n'est que de 275K euros !

Cette somme représente l'équivalent monétaire de 350 journées de prestation de service à la DDSI, soit une misère quand on pense à ce que ses astreintes permettent de sécuriser.

La mise en perspective est édifiante si on la compare à l'enveloppe globale consacrée aux prestations intellectuelles externes de 88 millions d'euros annuels, ceci sans prendre en compte l'enveloppe encore supérieure consacrée à l'ENS et sous-traitée très majoritairement.

Nous estimons que ce regard incitera la Direction à être plus généreuse afin que les acteurs en charge du maintien opérationnel du système d'Information de l'Assurance Maladie soient indemnisés au « juste prix ».

Les prochaines réunions de négociation se dérouleront en juillet puis en septembre.