MEDIAPART

SERVICES PUBLICS ENQUÊTE

Au téléphone, la Sécu ne répond plus

Depuis janvier, la Caisse nationale d'assurance-maladie a mis en œuvre un nouveau dispositif technique pour filtrer les appels des assurés et écourter automatiquement la communication. Une directive, que Mediapart a pu consulter, a été envoyée à tous les agents.

Faïza Zerouala - 4 mars 2024 à 12h06

Il est désormais possible de se faire raccrocher au nez par l'assurance-maladie. Et parfois avant même d'avoir pu prononcer le moindre mot. Pas la peine d'insister, car toute personne qui réitérerait cet appel dans un intervalle inférieur à dix minutes subirait le même sort, immédiatement.

En effet, depuis le mois de janvier, la Caisse nationale d'assurance-maladie (Cnam) a entrepris de filtrer davantage les assuré·es qui composent le 3646, le numéro de sa plateforme téléphonique, pour les basculer au maximum sur leur compte Ameli actif pour piloter les démarches pouvant être réalisées en ligne. Un cran supplémentaire est ainsi franchi dans cette « *dématérialisation à marche forcée* » à l'œuvre au sein des administrations des services publics, selon les mots d'une syndicaliste.

Pour ce faire, la Cnam a déployé un orchestrateur qui lui permet cette gestion différenciée. Cet outil détecte le motif des appels et renvoie vers le site internet. Et si la personne contacte de nouveau le numéro, l'orchestrateur va reconnaître qu'elle le fait pour le même motif et l'appel sera raccroché d'office. Tant pis pour l'impolitesse et le désarroi.

Une lettre circulaire, que Mediapart a pu consulter, a été adressée le 12 janvier à l'ensemble du réseau maladie pour la « *mise en œuvre de la prise en charge différenciée des appels au 3646 selon le motif d'appel et la situation de l'appelant au regard du compte Ameli* ».

Avant de généraliser ce nouveau mode de prise en charge, une phase pilote a été lancée en août 2023 pour une durée de trois mois, dans les plateformes de service de Haute-Garonne, de la Moselle et du Nord. Avant d'être progressivement déployée depuis l'automne. Cela pour évaluer, selon le courrier, « *la fiabilité technique du dispositif ; la réaction des assurés face à cette prise en charge différenciée, le report effectif de l'activité sur le compte et non vers les autres canaux* ». L'expérience a été jugée concluante.

Un surcroît d'activité

Contactée par Mediapart, la Caisse nationale d'assurance-maladie *(voir l'intégralité de ses réponses en annexe)* assure que sa philosophie est de permettre « *le libre choix par l'assuré de son mode de contact, téléphone, compte Ameli sur ordinateur ou sur smartphone, accueil physique, voie postale, rendez-vous téléphonique* ».

Elle ajoute que les assurés disposant d'un compte Ameli auquel ils se sont connectés depuis moins de six mois (33 % des appels présentés sur le 3646), « *appelant uniquement pour une liste restreinte de motifs simples* », vont être destinataires d'un message vocal les incitant à se rendre sur leur compte, sans mise en relation avec un ou une téléconseillère.

La Cnam précise aussi qu'un troisième appel consécutif à deux raccrochés est suivi d'une mise en relation avec un ou une conseillère. « *Ce nouvel appel pouvant s'expliquer par des difficultés d'accès à leur compte, leur demande est prise en charge de façon prioritaire.* »

Cette réorganisation s'explique, selon la Cnam, par la nécessité d'apporter une réponse à un surcroît d'activité depuis 2020 difficilement absorbable par les équipes. La crise Covid ainsi que la fin de la surtaxe du numéro en juillet 2020 sont avancées comme raisons de cette surcharge. Entre 2019 et 2023, les volumes d'appels reçus sur la ligne 3646 ont augmenté de près de 60 %, indique la Cnam. Ce qui a entraîné « *une dégradation notable de la performance et du service* » d'après le courrier envoyé au réseau.

Marie*, téléconseillère à la Cnam en Île-de-France, le confirme. Elle se dit submergée par les demandes diverses et la somme des cas à gérer, que ce soit les étudiantes et étudiants étrangers, les réfugié·es d'Ukraine, les demandes d'aide médicale d'État, en plus du reste. Marie est partagée quant à la mise en œuvre de ce système de dissuasion. « *Ce n'est pas tout blanc ni tout noir, il y a des avantages pour celles et ceux qui sont les plus autonomes, qui peuvent avoir la main sur leur dossier. Mais ce sera plus compliqué pour des profils qui ont besoin d'aide ou de contact.* »

« La Cnam poursuit son entreprise de destruction du service public, rendant l'accès aux droits de plus en plus compliqué. »

Le syndicat Force ouvrière

Il lui semble indispensable d'alléger la charge de travail pesant sur les agent·es. Elle plaide pour « *une adaptation du système si l'on veut qu'il tienne à long terme* ». Au quotidien, elle constate cependant la souffrance des assuré·es les plus démuni·es. « *C'est certain qu'il y a une perte de qualité de service et d'autonomie et paradoxalement aussi bien pour les assurés que pour les téléconseillers.* »

Pour FO, syndicat majoritaire à la Cnam, aucun doute. Cette directive est jugée « *totalement scandaleuse* » dans un tract publié en février dans sa revue. « *Toujours plus cynique. La Cnam poursuit son entreprise de destruction du service public, rendant l'accès aux droits de plus en plus compliqué.* » Le syndicat dénonce « *le manque d'accessibilité aux services de l'assurance-maladie du fait de la fermeture des accueils et du sacro-saint tout numérique, la Cnam* ».

Le mode de raccrochage automatique en cas de rappel provoque également une forte réprobation de l'organisation syndicale. « *Le message est clair, inutile d'insister, on ne veut pas de vous !* », peut-on lire.

Julien Mounou, secrétaire de la section locale Sud de la CPAM de Paris, insiste sur le caractère dissuasif du dispositif et y voit une destruction « *méthodique de la mission de service public de la Cnam* ». Outre ce nouveau système de filtrage, le syndicaliste insiste sur le fait qu'un *chatbot* empêche l'envoi de mails.

De fait, les assuré·es se retrouvent à composer le 3646 pour obtenir une réponse à leur requête, étant donné qu'il faut, pour accéder à un accueil physique, prendre un rendez-vous par téléphone… « *Tout est fait pour qu'on n'ait plus d'accès à des personnes, y compris pour des situations très spécifiques.* »

La déshumanisation redoutée

Car cette directive intervient dans un contexte où les fermetures d'accueils de centres de Sécurité sociale, au profit des maisons France services, se multiplient. FO dénonce aussi cette orientation contradictoire : « *D'un côté, la Cnam développe les rendez-vous téléphoniques au détriment de l'accueil physique, créant même des plateformes dédiées, tout en fermant des lieux d'accueil ; et de l'autre, elle veut filtrer les assurés appelant le 3646.* »

Marie-José Robin, secrétaire générale du syndicat Sud à la CPAM de Paris, regrette pour sa part que son « *cœur de métier* » disparaisse pour des raisons bassement comptables. Pour elle, il est évident que ces décisions découlent de la volonté de réduire le personnel.

La syndicaliste précise n'être pas opposée à la dématérialisation sur le principe. « *Ce qu'on dénonce, c'est qu'elle s'accompagne souvent d'une déshumanisation.* » Des inquiétudes largement documentées, notamment par la Défenseure des droits ou par des collectifs comme celui qui épaule les chibanis dépassés face à la Caisse nationale d'assurance vieillesse.

Anne-Charlotte Oriol, qui est sociologue sur les questions d'inclusion numérique et membre de l'association Le Mouton numérique, un collectif technocritique, ne la contredira pas. Elle n'est pas surprise par cette orientation de la part de la Cnam. « *Les outils technologiques qui sont mis en place répondent à des logiques très politiques, en l'occurrence faire des économies en réduisant les équipes. Numériser est vu comme un moyen d'y parvenir, mais c'est un mythe. Car les personnes qui sollicitent de l'aide dans les organismes comme Pôle emploi, la CAF ou la Cnam, dans les collectivités locales ou des associations, ne butent souvent pas sur un point technique, mais sur des questions complexes d'accès aux droits ou de situation.* »

« Ce n'est pas parce qu'on maîtrise TikTok qu'on comprend le fonctionnement de la plateforme de la Cnam. »

Anne-Charlotte Oriol, sociologue

Mais cela, celles et ceux qui conçoivent les outils techniques n'en ont pas forcément conscience. « *Souvent, les équipes techniques qui travaillent sur ces questions-là sont des personnes très diplômées, jeunes, blanches, privilégiées, qui n'ont jamais été au RSA et n'ont pas de problème d'affection de longue durée*, rappelle Anne-Charlotte Oriol. *Elles ne sont pas forcément les mieux à même de concevoir des outils destinés à une pluralité de personnes.* »

De fait sur le terrain, cette politique n'est pas neutre, elle a des conséquences pour celles et ceux qui ont des difficultés avec la langue, une aisance délicate avec l'outil informatique ou des situations dites complexes (les artistes-auteurs, les personnes à employeurs multiples, etc.), liste Marie-José Robin, de Sud.

Dématérialiser des démarches, c'est ériger la barrière du numérique, un problème pour une partie de la population. Anne-Charlotte Oriol abonde en ce sens. « *Certaines démarches sont réalisables sur un smartphone, mais certaines fonctionnalités ne vont apparaître que sur l'ordinateur. Or, aujourd'hui, beaucoup de personnes accèdent seulement à Internet depuis leur mobile.* »

Par ailleurs, le jargon administratif n'est pas forcément compréhensible par tous et toutes, souligne la sociologue. « *Il y a une méconnaissance des publics que cette numérisation forcée peut fragiliser. On pense toujours aux personnes âgées et aux personnes étrangères, mais il y a aussi les jeunes qui ne sont pas forcément à l'aise. Ce n'est pas parce qu'on maîtrise TikTok qu'on comprend le fonctionnement de la plateforme de la Cnam. C'est comme ça qu'on crée du non-recours aux droits.* »

Le système se donne bonne conscience

Anne-Charlotte Oriol souligne par ailleurs que le discours sur la nécessaire autonomie des assuré·es est un détournement d'un principe cardinal de l'éducation populaire. Pire, « *le retournement de ce vocable ici permet de se défausser sur les individus alors qu'on fait face à des questions politiques globales, complexes et collectives* ». La Cnam assure par ailleurs que « *les expérimentations et cette généralisation n'ont pas soulevé d'insatisfactions de la part des assurés* ».

Les syndicalistes de Sud ne sont pas de cet avis. « *Rien ne prouve que la demande des assurés a bien été prise en charge par le biais du compte Ameli, et ce, de manière satisfaisante pour eux. Si l'insatisfaction n'est pas constatée,* quid *de la satisfaction ?* » Pour eux, il est néanmoins possible de présenter des statistiques favorables (amélioration des taux de décrochés, diminution des stocks de dossiers, diminution de la fréquentation des accueils, du nombre de mails envoyés par les assuré·es) sans forcément garantir une réponse satisfaisante et de qualité aux assuré·es.

La Cnam indique avoir pris en compte les difficultés des plus fragiles vis-à-vis du numérique. En témoignent les ateliers d'initiation organisés ou financés par ses soins depuis 2020. Elle ajoute que « *les personnes les plus fragiles peuvent se rendre dans un de [leurs] 893 points d'accueils physiques, ou les 2 600 France services, téléphoner au 3646, envoyer un courrier ou prendre rendez-vous par téléphone pour un rendez-vous en accueil physique ou téléphonique* ».

Marie, la téléconseillère, reste plus circonspecte sur ce point. « *Ça permet aussi au système de se donner bonne conscience et de bien se vendre : on est très bienveillants. On met en place des supersystèmes d'accueil, mais dans les faits, les gens se font rejeter dans les agences parce qu'il y a eu une erreur au niveau de l'agent, de la prise de rendez-vous. Parfois, l'assuré annonce un faux prétexte ou l'agent a mal compris sa demande.* »

Faïza Zerouala

Si vous avez des informations à nous communiquer, vous pouvez nous contacter à l'adresse enquete@mediapart.fr. Si vous souhaitez adresser des documents en passant par une plateforme hautement sécurisée, vous pouvez passer par SecureDrop de Mediapart, la marche à suivre est explicitée dans cette page.

Boîte noire

* Marie est un pseudonyme.

Le journal MEDIAPART est édité par la Société Editrice de Mediapart - 127 avenue Ledru-Rollin, 75011 Paris.
RCS Paris 500 631 932. Numéro de CPPAP : 1224Y90071 - Directeur de la publication : Edwy Plenel