



Fédération des Employés et Cadres Force Ouvrière

Section Organismes Sociaux

Après l'intelligence artificielle pour filtrer les appels des assurés, la CNAM met en place des robots pour clôturer les réclamations des assurés

Dans un communiqué du 19 janvier 2024, Force Ouvrière alertait sur l'utilisation de l'intelligence artificielle par la CNAM dans le but de filtrer les appels des assurés possédant un compte Ameli.

Force Ouvrière a appris que la CNAM poursuivait ses méfaits en utilisant des outils informatiques afin de clôturer des réclamations d'assurés avant qu'elles ne soient traitées.

FO était déjà intervenu durant la période COVID auprès de la CNAM lorsque nous avons découvert « l'archivage »¹ des milliers de mails et de réclamations d'assurés.

Ici, la découverte a été faite suite à la saisine d'agents mis en difficulté face à des assurés dont les réclamations étaient considérées comme « traitées et closes » alors qu'il n'en était rien.

Nous parlons ici de réclamations relatives aux indemnités journalières, à la Complémentaire Santé Solidaire ou à la mise à jour de droits pour bénéficier du remboursement de traitements. Réclamations générées par des humains. Les collègues étaient affolés de voir que d'autres collègues pouvaient clore des réclamations sans même les traiter.

FO a donc obtenu les noms des agents ayant clôturé les réclamations afin qu'ils puissent être aidés et avoir les formations nécessaires (*malheureusement, nombre de nos jeunes collègues sont mis en poste sans les formations nécessaires pour être opérationnels*).

Mais, à la transmission des noms, FO a constaté que tous les agents partageaient les mêmes patronymes et ne dépendaient pas de services de production !

Après investigation, FO a découvert qu'en catimini, la CNAM a développé des logiciels et des alias pour clôturer des réclamations d'assurés.

La raison invoquée est que ces robots ne suppriment que les réclamations générées automatiquement à la suite d'une connexion et l'envoi de documents sur AMELI.

Mais les faits sont là, ces robots nettoient et clôturent les réclamations sans distinction !

Et comme vous pouvez l'imaginer, cela s'est fait sans que les représentants du personnel ou les conseils n'en soient informés !

La CNAM a poussé le vice jusqu'au bout, en nommant ses R2-D2² MARTIN ou DUPOND ! Il fallait que cela fasse vrai et humanoïde !

Rien d'étonnant venant d'un directeur qui a essayé de contourner le personnel des DRSM, les organisations syndicales et le Conseil de la CNAM en tentant de faire passer le projet de destruction du Service Médical dans le PLFSS !

Mais c'était sans compter sur Force Ouvrière !

C'est inadmissible ! La CNAM doit cesser de semer le chaos dans nos organismes !

Ces intrusions mettent en difficulté nos collègues et nos assurés !

FO revendique :

- **L'arrêt immédiat des suppressions de réclamations.**
- **Des embauches en CDI en nombre suffisant sur la ligne accueil physique, téléphonique et mail ainsi que dans les services de production.**
- **La réouverture des accueils physiques.**
- **La réinternalisation de tous les pôles courriers.**

Continuez à faire remonter tous les événements que vous constatez, car c'est grâce à vos remontées que nous pouvons intervenir et alerter !

Paris, le 7 novembre 2024

¹ Archivage : terme utilisé par la CNAM pour ne pas dire suppression ou clôture.

² R2-D2 : le robot de Star Wars