

Le système d'information de la branche maladie du régime général.

Par le nombre de ses bénéficiaires, les masses financières qui y sont traitées et le volume de ses utilisateurs – agents des Caisses mais aussi professionnels de santé (ils sont plus de 200.000 !) – le système d'information de l'Assurance Maladie est l'un des SI les plus importants en France si ce n'est en Europe. Comme si cela ne suffisait pas aux responsabilités qui lui incombent, il est devenu le levier principal dans la poursuite incessante de la maîtrise des dépenses de santé.

Le récent rapport que la Cour des Comptes a consacré au SI de la branche ne peut donc manquer d'interpeller. La lecture qu'en a faite le site 01net Pro est particulièrement radicale (édito du 17/09/2010) soulignant que l'informatique de la branche maladie serait victime de tous les maux. Cela appelle quelques mises au point. Même si ce rapport n'a suscité jusqu'ici aucune autre réaction. Un silence assourdissant difficilement compréhensible dans le contexte actuel, avant la conclusion de la Convention d'objectifs et de gestion qui va fixer les obligations de la branche et de l'Etat pour une période de 4 ans. Dans un contexte de rigueur sur le plan budgétaire et de projets de restructuration qui pour ne pas s'afficher sont néanmoins en cours de préparation.

La CFTC souhaite apporter sa réflexion sur l'un des aspects de ce rapport. Il s'agit de la question des effectifs (§ III). La situation actuelle est évidemment le fruit de l'histoire. Elle traduit la géographie d'un réseau de plus de 200 Caisses. Elle a subi également des évolutions puisque le nombre de centres de production est passé de 32 CETELIC à 9 CTI. Par ailleurs, le nombre d'informaticiens de cette branche s'établit, à l'échelle de l'Institution (branches Famille, Maladie, Retraite et recouvrement) dans un ratio voisin à la place de l'assurance Maladie au sein du régime général (qu'il s'agisse des personnels, des coûts ou du chiffre d'affaires). La question de la localisation des équipes pose par contre une série de questions sensibles qui méritent débat et relèvent d'un dialogue social toujours absent.

Parmi les facteurs expliquant les contre-performances du SI, la Cour des Comptes considère que « *la très forte dispersion des équipes informatiques de la branche informatique est l'un des plus lourds de conséquence* ». Compte tenu du nombre de sites informatiques de cette branche – à quoi s'ajoutent les Caisses Primaires qui interviennent dans le cadre de telle ou telle maîtrise d'ouvrage déléguée – le constat semble incontestable. Encore faut-il considérer les nouveaux modes d'exercice du travail informatique. Il s'inscrit maintenant dans des organisations en mode projet (mixant des équipes pluridisciplinaires) voire désormais en mode programme.

Or ce type d'organisation du travail s'est désormais généralisé dans le secteur informatique. S'appuyant sur l'association temporaire de compétences et de profils les plus variés il se caractérise pour le coup par une dispersion fonctionnelle plus prégnante que la dispersion géographique dénoncée. La technologie actuelle (messageries, conférences téléphoniques, visio-conférences, voire téléprésences) qui permet de surmonter l'éloignement physique explique le développement exponentiel du travail mobile. La bonne fin des (trop) nombreux projets conduits dans le champ de l'informatique Maladie est plus sûrement conditionnée par l'organisation et le management des projets. A défaut, la tendance est à un recours de plus en plus massif à la sous-traitance. Cela ne permettra pas de résoudre le problème de l'informatique de la branche Maladie, à savoir la montée inexorable de son plan de charge. Comment ne pas partager l'analyse de la Cour qui considère que

« la vétusté de la majoration des applications – familières aux agents de la DDSI – est telle que des Entreprises extérieures, parfois insuffisamment pilotées, risquent de ne pas être toujours performantes » ? Les organisations syndicales sont d'ailleurs arrivées à cette conclusion et l'ont étayée il y a peu au travers d'une étude conduite dans le cadre d'une démarche intersyndicale. Le recours systématique à la sous-traitance qui couvre désormais l'ensemble des activités du cycle de vie des projets informatiques est une impasse qui est payée au prix fort, l'équivalent à n'en pas douter de centaines d'emploi.

Nous militons au contraire pour une réappropriation du cœur du SI par les personnels informaticiens de la branche. Ceci passe par une refonte du SI que la CNAMTS a trop tardé à engager, la Cour présentant la question sous un autre angle (« des modernisations dont l'absence prolongée obère la productivité de la branche ».). Entre vision à court terme et investissements sur l'avenir (au demeurant fort immédiat), le choix ne s'impose-t-il pas de lui-même ?

Nous appelons aussi de nos vœux une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences qui fait vraiment défaut à un moment où les évolutions (tant sur le plan des structures que celui des métiers) font de plus en plus sentir leurs effets. En ce sens, les chiffres indiqués par la Cour des Comptes sur la mobilité professionnelle et géographique sont édifiants. Si la DDSI a enregistré un certain volume de mouvements (mobilité fonctionnelle), la mobilité géographique ne fait pas recette. A une époque où les couples sont deux à travailler, le système n'est pas incitatif et il y a beaucoup à revoir de ce côté-là avant de penser redéploiement d'effectifs. D'autant que l'informatique s'accommode très bien – comme on l'a écrit plus haut- du travail mobile, voire du télétravail comme le développent d'ailleurs de plus en plus nos prestataires de service.

Enfin, nous considérons que c'est en améliorant les relations et les conditions de travail dans le collectif de travail que la branche Maladie réussira à faire travailler une partie des équipes informatiques du réseau avec les informaticiens relevant de la Caisse nationale et à diminuer les stocks de projets en cours.

Alors oui, il y a maintenant urgence à s'atteler à ces sujets et à engager le dialogue et la concertation car n'hésitons pas à le dire, ils conditionnent notre avenir.