



SERVICES PUBLICS ENQUÊTE

Assurance-maladie : quand les nouveaux collègues sont des robots

La Caisse nationale d'assurance-maladie lance le déploiement de robots pour gérer certains dossiers considérés sans « valeur ajoutée ». Des syndicalistes ont découvert par hasard l'arrivée de ces collègues « fictifs » après avoir été alertés sur des clôtures de dossiers inexpliqués.

Faïza Zerouala - 21 novembre 2024 à 12h55

À la rentrée, Nora Nidam, syndicaliste Force ouvrière (FO), s'est lancée dans une chasse particulière. Celle de nouveaux collègues de la Caisse primaire d'assurance-maladie de Paris, jamais officiellement présentés, mais dont les noms apparaissaient dans certains dossiers d'assuré-es.

En effet, plusieurs agent-es de la Caisse nationale d'assurance-maladie de Paris se sont tournés vers elle, secrétaire du syndicat majoritaire au sein des organismes de Sécurité sociale, pour éclaircir le mystère autour de l'arrivée de ces renforts.

La responsable syndicale va de surprise en surprise. Elle obtient les noms de cette centaine d'agentes et d'agents inscrits dans un annuaire interne. À ce moment-là, Nora Nidam présume qu'il s'agit simplement de « *jeunes collègues* » déployés pour absorber la charge de travail générale. Elle s'inquiète même de leur niveau, car souvent, « *nombre d'entre eux sont mis en poste sans les formations nécessaires pour être opérationnels* ».

À la lecture de cette liste, ses yeux s'écarquillent. Elle comprend que tous et toutes dépendent du même service. Impossible, même en ayant un recours massif au télétravail, d'avoir assez de place dans les bureaux pour accueillir toutes ces nouvelles recrues. Pire, ils partagent trois uniques patronymes, avec des prénoms différents. Ainsi, parmi les Martin, on peut répertorier Émilie, Fabrice, Gaétan, Hugo, Wilfried, Ursule ou Karim... Chez

les Ottofin, il y a Béatrice, Carole, Daniel, mais aussi Émilie, Hugo, Wilfried et de nouveau Karim. Chez les Ottoge, on peut retrouver Émilie, Fabrice, encore une fois Karim, et ainsi de suite.

La syndicaliste comprend alors que ces familles à rallonge, réunies sous trois patronymes et partageant la même vocation, sont suspectes. Et pour cause, elles n'existent tout simplement pas. Celles et ceux que Nora Nidam pensait être des collègues inexpérimenté-es se révèlent être... des robots.

Depuis la mi-octobre, la Caisse nationale d'assurance-maladie (Cnam) a commencé à déployer quatre automates, non basés sur l'intelligence artificielle (IA), assure l'établissement public contacté par Mediapart. Leur généralisation a commencé la semaine du 18 novembre et doit courir jusqu'à la fin de l'année 2024. Plusieurs sources syndicales indiquent que les personnels n'ont pas été avertis du déploiement de ce personnel fictif, la Cnam assure, elle, que les agent-es ont été informé-es par webinaires et consignes écrites du déploiement de ce nouvel outil.

La Sécu n'en est pas à son coup d'essai concernant l'automatisation. En début d'année, elle avait mis en place un filtrage téléphonique des appels des assuré-es qui écourtait automatiquement la communication, rendant l'organisme, *de facto*, injoignable.

Clore des dossiers

Dans le cas présent, les automates « *simulent les actions faites par un technicien en se connectant sur chaque applicatif concerné, en saisissant les informations et en cliquant sur les différents menus ou boutons automatiquement* », selon un document interne que nous avons pu consulter.

La Cnam insiste : ces robots interviennent « *sur des activités qui ne demandent pas de réflexion, qui sont répétitives et sans valeur ajoutée pour un technicien* ». L'assurance-maladie justifie aussi ce recours par l'aptitude de ces robots à aider les agent-es à « *effectuer des contrôles de grande envergure dans le cadre de la*

vérification de la stabilité de résidence des assurés sur le territoire français ». En clair, vérifier que tou-tes les assuré-es remplissent bien les conditions de résidence stable et régulière en France, préalable nécessaire au bénéfice des droits à la couverture maladie.

Les robots peuvent dans la foulée envoyer des courriers aux assuré-es étrangers et étrangères pour réclamer des justificatifs de séjour par exemple, et à l'issue de la relance, peuvent même clore le dossier concerné. Ce qui n'est pas anodin.

L'outil gère aussi la modification du nom d'usage, le double rattachement d'un enfant sur le compte des deux parents. Il traite également les déclarations simplifiées de grossesse. Les robots informent l'assuré-e du traitement de son dossier afin de permettre que les frais de santé et indemnités journalières lui soient versés.

« [Des collègues] étaient effarés de voir que des réclamations pouvaient être clôturées sans même être traitées jusqu'au bout. »

Nora Nidam, syndicaliste FO

Mais même les robots ont des failles et ces automates ne réussissent pas à surmonter certains obstacles. Dans ce cas-là, la procédure veut que le dossier soit pris en charge par un humain pour une analyse plus fine, précise encore ce document interne.

Mais des agent-es remarquent déjà des erreurs et des dossiers fermés de manière indue. Nora Nidam, de FO, rapporte qu'avant de savoir qu'il s'agissait de robots, certains de ses collègues « *étaient effarés de voir que des réclamations pouvaient être clôturées sans même être traitées jusqu'au bout* ». Cette automatisation peut donc avoir des répercussions sur les conditions de travail de celles et ceux qui récupèrent des dossiers à reprendre, avec parfois des difficultés pour l'assuré-e.

Interrogée par Mediapart, la Cnam confirme que des dossiers « *sont clôturés à tort* » lorsque les informations dont dispose l'assurance-maladie ne sont pas à jour, faute d'un justificatif demandé. L'assurance-maladie reconnaît aussi que les humains sont plus fiables que ces robots : « *D'où l'intérêt de faire traiter les réclamations par des agents expérimentés qui étudient la situation des assurés et demandent les pièces nécessaires pour maintenir des droits à l'assurance-maladie.* »

Nora Nidam dénonce les conséquences délétères sur les conditions de travail des agent-es, sans cesse confronté-es à des nouveaux outils générateurs d'erreurs qu'ils et elles doivent réparer. Sans oublier en bout de course les assuré-es, qui peuvent pâtir de cette automatisation alors qu'ils et elles composent déjà avec des services publics dégradés.

« Débureaucratiser »

Le ministère de la fonction publique ne voit pas le problème, au contraire. Contacté par Mediapart, il considère que la mise en œuvre d'outils utilisant l'intelligence artificielle ou ici ces robots « *permettent d'améliorer considérablement la vie des employés, en automatisant les tâches les plus chronophages et rébarbatives afin qu'ils puissent se concentrer sur ce qui apporte le plus de valeur ajoutée* ». Ceci afin « *de débureaucratiser et d'offrir aux agents et usagers du service public les moyens pour cela* ».

Le nouveau ministre de la fonction publique ne cache pas, lui non plus, son enthousiasme sur l'alliance entre les nouvelles technologies et l'administration. Après la nomination d'Elon Musk comme conseiller spécial de Donald Trump sur le sujet, Guillaume Kasbarian s'est fendu de ce message, très critiqué, sur X : « *J'ai hâte de partager avec vous les meilleures pratiques pour lutter contre l'excès de bureaucratie.* »

Un enthousiasme que ne partage pas Benjamin Sablier, téléconseiller à la Caisse primaire d'assurance-maladie (Cpam) des Bouches-du-Rhône et délégué CGT. Non pas en raison d'une méfiance de principe à l'égard de l'automatisation, mais parce qu'il est simplement échaudé.

À l'heure actuelle, il mène la bataille contre Arpege, le logiciel chargé d'indemniser les arrêts de travail. Mis en service depuis plus d'un mois, au sein des caisses primaires d'assurance-maladie de Vendée et de Loire-Atlantique, il dysfonctionne. Résultat, des milliers d'assuré-es ne perçoivent pas leurs indemnités journalières ou n'en touchent qu'une partie.

Il redoute que le déploiement de ces quatre robots procède de « *la même logique où la Caisse nationale passe en force, met en place des outils qui ne marchent pas très bien* », et aboutisse à une « *catastrophe* ». Concrètement,

le délégué syndicat craint que les agents « *essuient les plâtres derrière* » et que les assuré-es déversent leur mauvaise humeur sur eux.

« Les personnes dont les dossiers sont traités par ces robots sont-elles prévenues ? [...] Si une décision est prise par un robot, quel recours est possible ? »

La Quadrature du Net

Outre ce risque psychosocial, Benjamin Sablier réfute l'argument sur le bénéfice d'ôter des mains des agent-es ces dossiers jugés simples. « *C'est aussi une respiration dans la journée pour eux. Ce sera ingérable de ne gérer que des dossiers complexes avec des anomalies, cela surcomplexifierait leur travail.* »

Les velléités d'automatisation de la Cnam visent aussi à avoir un effet sur les – ici mal nommées – ressources humaines. En effet, ces quatre robots dégagent, au sein du pôle gestion des bénéficiaires, trois équivalents temps plein, ce qui n'est pas négligeable. Mais encore faut-il que l'aide soit efficace. L'assurance-maladie en est persuadée, et pour elle ces robots permettent de fluidifier les demandes et « *de traiter un plus grand nombre de dossiers dans des délais plus courts* ».

Sollicitée, la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil) n'a pas donné suite. En revanche, l'association de défense des droits et libertés sur Internet La Quadrature du Net confirme que le recours à ce genre de robot se multiplie dans les administrations. Ce qui n'est pas sans susciter des tensions dans les équipes concernées.

« *Mais ici, ce qui est assez nouveau, c'est cette mise en œuvre dissimulée au sein même des équipes. Sans compter que la mise en place de ces automates pose des questions*

de droits importantes, développe Alex* pour l'association. *Les personnes dont les dossiers sont traités par ces robots sont-elles prévenues ? Il s'agit de problématiques liées à la santé. Si une décision est prise par un robot, quel recours est possible ?* » Car la législation est stricte à ce sujet, et les usagers et usagères doivent pouvoir être informé-es à tout moment de la manière « *dont le traitement a été mis en œuvre à [leur] égard* ».

Relancée sur cette question particulière, la Cnam se contente de répondre que « *l'ensemble des courriers comporte[nt] les éléments de voies de recours de la décision* » et « *sont signés par le directeur de la Cnam* », vers lequel l'assuré peut se tourner s'il le souhaite.

Courant 2025, d'autres tâches, comme le traitement des demandes de C2S (la complémentaire santé solidaire des bénéficiaires du RSA) ou encore la saisie des bordereaux concernant les indemnités journalières, devraient être automatisées de la même façon. Sans même attendre les premiers résultats de leur mise en service, il est déjà prévu que ces robots prennent du galon.

Faiza 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

* Cette personne n'a souhaité être identifiée que par son prénom.
