

Déclaration CFDT PSTE

Commission Paritaire Santé 20 mars 2025

Ces dernières semaines, les salariés du service médical ont ressenti une intense émotion. L'introduction du projet de transfert dans le PLFSS 2025 a d'abord suscité de l'angoisse. Son rejet par le Conseil constitutionnel a ensuite apporté un soulagement temporaire, certains salariés pensant que le projet était stoppé. **Cependant, le Directeur général de la Cnam a annoncé sa poursuite malgré cette décision, plongeant les salariés dans un profond désarroi. La nouvelle date pour le transfert est fixée au 1er octobre 2025.**

Les salarié.es du service médical continuent d'être soumis à une forte pression en raison des objectifs de service imposés par le CPG. Les chevauchements actuels de calendrier dans les programmes nationaux en contentieux ambulatoires et en T2A, alors que les ressources sont contraintes, illustrent cette tension. Cette situation ne tient pas compte du contexte anxiogène et démobilisateur lié au projet de transformation. La CFDT demande donc un aménagement et une priorisation des activités durant cette période afin de préserver la santé des salariés.

Les cadres, managers et cadres dirigeants sont en première ligne auprès des équipes, pour accompagner cette transformation, en se pliant aux injonctions de la Caisse nationale. Mais que fait la Caisse nationale pour ces salarié.es, dont la grande majorité n'adhère pas au projet ? (Cf. enquête Technologia). La mise en place de formations ponctuelles ne correspond pas aux besoins de cette catégorie de salarié.es particulièrement éprouvé.es mentalement. L'employeur, la Cnam, ne doit pas négliger leur état émotionnel. Ce sont des salariés à part... mais à part entière.

La direction de la Cnam se focalise sur le taux de recours à la plateforme Proconsult, qu'elle considère comme l'unique indicateur pertinent pour mesurer les risques psychosociaux (RPS) dans les DRSM. **L'employeur se trompe !**

Les salarié.es, en attente d'informations sur leur « parachutage » dans les services de la CPAM, sur leurs conditions d'exercice (horaires variables, RTT, télétravail, etc.), ne vont pas saisir Proconsult pour obtenir des réponses à leurs interrogations. Qu'ils soient directement intégrés dans les services CPAM, DCGDR ou dans la direction médicale, **tous les salarié.es attendent des réponses concrètes et pratiques.**

Par ailleurs, la **CFDT** relaie le stress des salariés des services supports, qui sont pour la plupart en situation de souffrance au travail, engendrant des troubles psychosociaux et pouvant mener à des arrêts de travail.

L'employeur, la Cnam, a-t-il conscience d'être maltraitant vis-à-vis de la santé mentale de ses salariés ?

La CFDT alerte l'employeur afin d'éviter des drames similaires à ceux survenus à la DRSM de Strasbourg en fin d'année 2023 ou encore à Orange, il y a quelques années.

Sur un tout autre sujet, la **CFDT dénonce les pressions incessantes exercées non seulement sur les salariés des Ugecam, mais aussi sur leurs représentants syndicaux**, en ce qui concerne la mise en place d'accords sur le temps de travail. Ces accords laissent présager des problématiques de santé au travail plus que préoccupantes.

La **CFDT** affirme une fois de plus que la généralisation des plannings en 12 heures est une erreur manifeste, éloignée des obligations prévues par le Code du travail, qui impose aux employeurs d'assurer la santé et la sécurité de leurs salariés. Il est urgent que la DNGU ne se limite plus à des critères financiers et économiques dans la gestion des établissements Ugecam. **L'humain doit retrouver une place centrale !**

Il est demandé que ces « négociations », si tant est qu'on puisse les qualifier ainsi, cessent, et que ces thématiques soient abordées au niveau national afin de garantir l'uniformité et la prise en compte des enjeux liés aux rythmes de travail.

Par ailleurs, et cela ne vous étonnera pas, la **CFDT** réaffirme la nécessité d'apporter une assistance réelle aux salariés des CPAM concernés par la mise en place du logiciel ARPEGE TS. En effet, plusieurs mois après son déploiement, de nombreuses défaillances persistent, notamment :

- Les dossiers dont le paiement a débuté dans Progrès et se poursuit dans Arpège.
- Les versions correctives qui, bien qu'ayant résolu certains problèmes, ont généré un volume considérable d'alertes.

- L'épuisement nerveux et psychologique des équipes du Front Office, sans oublier les collègues du service social de la CARSAT.
- La surcharge des équipes du Back Office, submergées par la masse de dossiers incidentés, empêchant la reprise d'un traitement normal du flux.
- L'impact significatif sur les services comme le marketing, compliquant la promotion de l'offre de l'Assurance Maladie.
- La nécessité de révisions fréquentes des dossiers pour aboutir au paiement, un processus très chronophage et anxiogène pour les utilisateurs.

La **CFDT** est très inquiète pour la santé physique et mentale des salariés qui tiennent par solidarité, mais pour combien de temps encore ?

Enfin, concernant la Branche Famille, la **CFDT** vous alerte sur les nombreuses anomalies engendrées par l'injection directe des revenus mensuels des allocataires dans leur dossier.

Malgré les alertes répétées lors des préséries, la généralisation a tout de même été mise en place, et ce, non sans conséquences :

- Entre 70 et 80 anomalies relevées par organisme,
- Des indus générés à tort,
- Des forçages de droits nécessaires pour régulariser les dossiers.

Ces dysfonctionnements entraînent une charge de travail supplémentaire pour les référents, une démotivation des salariés et une augmentation significative des risques psychosociaux au sein des organismes de la Branche Famille. Cette situation n'est pas sans rappeler la réforme de l'aide au logement et ses effets délétères sur les salariés. On dit que l'histoire se répète, pourtant, lors de l'INC Famille du 8 novembre 2024, M. Grivel s'était engagé à ce que cela ne se reproduise plus !

Face à ces constats accablants, la **CFDT exige des réponses et des actions concrètes. L'inaction et l'indifférence des directions ne sont plus acceptables. La santé et la dignité des travailleurs ne peuvent plus être sacrifiées sur l'autel des considérations financières et organisationnelles. La Cnam, la Cnaf et la DNGU doivent prendre leurs responsabilités avant qu'il ne soit trop tard.**

Le 20 mars 2025