

DECLARATION

Fédération Nationale CGT des Personnels des Organismes Sociaux

INC RECOUVREMENT DU 14 AVRIL 2025

- 1- Ordre du jour : La semaine en 4 jours
- 2- L'Urssaf digitale

Sans lien avec l'ordre du jour de cette instance. Dans un contexte d'optimisation des dépenses, le réseau des Urssaf a développé le principe de mutualisation d'activités. Les Centres Nationaux de Paie du Recouvrement (CNPR) ont émergé comme une solution afin de gérer et de traiter les paies des salariés de manière plus efficace. Certaines difficultés vécues par les salariés les pénalisant parfois durablement nous sont remontées. La FNPOS CGT souhaiterait un retour objectif et circonstancié de la part de la Caisse Nationale évaluant les avantages et les inconvénients d'avoir regrouper les ressources et centraliser les processus de paie. Et si elle a déjà détecté des irritants à l'occasion de ses comités technique, stratégique ou de suivi qu'elle pilote, quels sont les pistes d'amélioration envisagées ?

En lien avec l'ordre du jour de cette instance. La FNPOS CGT souhaite exprimer sa vive préoccupation face aux sujets mis à l'ordre du jour de cette instance, à savoir l'aménagement artificiel du temps de travail et l'introduction de l'intelligence artificielle dans nos organisations de travail. Ces mesures, bien que présentées comme des avancées en matière d'organisation, semblent déconnectées des réalités et des besoins urgents qui touchent quotidiennement les salariés de la branche Recouvrement.

En effet, alors que la charge de travail ne cesse de s'alourdir et que les effectifs peinent à faire face à la complexité et à la quantité des tâches, nous constatons que les propositions actuelles ressemblent davantage à une tentative de détourner l'attention des véritables enjeux. La réduction concrète de la charge de travail et une meilleure reconnaissance salariale doivent être, selon nous, des priorités absolues. Reporter ou négliger ces améliorations essentielles, au profit de solutions purement technologiques, risque de creuser davantage le fossé entre les aspirations du personnel et les décisions managériales.

L'introduction de l'intelligence artificielle et la réorganisation du temps de travail de la semaine en 4 jours ne sauraient constituer des fins en soi tant que les conditions de travail du personnel – surmené et sous-reconnu – ne sont pas véritablement réajustées.

Quand l'Ucanss a enfin convoqué ce 7 avril dernier les organisations syndicales nationales pour une RPN sur les Salaires 2024 et 2025, les personnels ne s'attendaient pas à ce qu'il n'y ait aucune augmentation de la valeur du point. La grande majorité des personnels en place a compris qu'elle devra se contenter à l'avenir de l'aumône d'une vingtaine d'euros mensuelle garantie à l'occasion de cette nouvelle classification. Quel mépris !

3- La semaine en 4 jours

Le constat est sans appel, la semaine en 4 jours promue par les Pouvoirs Publics, les personnels du réseau n'en veulent pas ! Bien au contraire, nos organisations syndicales ont su localement négocier des accords sur l'ARTT avec une diversité de choix de formules de temps de travail en phase avec les attentes des personnels.

La prise en compte de la charge de travail avec le temps de travail conforte la CGT dans sa revendication pour « travailler moins, travailler mieux pour travailler tous ».

La semaine de 32 h proposée par la CGT n'est pas qu'un simple ajustement du temps de travail ; c'est une véritable transformation sociale. Contrairement au projet de la Caisse Nationale de concentrer la semaine sur 4 jours, ce qui risque d'intensifier la charge de travail et d'accroître la fatigue des salariés, la réduction à 32 h avec maintien des salaires prônée par la CGT place les travailleurs au centre des préoccupations. Elle vise à améliorer la qualité de vie, à préserver la santé et à renforcer l'équilibre entre vie professionnelle et personnelle. De plus, elle répond au défi crucial du chômage en permettant une meilleure répartition du travail.

4- L'Urssaf digitale

Sous prétexte d'améliorer l'expérience usager en travaillant conjointement avec l'IA, ce n'est finalement pas la qualité qui est visée mais la simple satisfaction d'une réponse (gain de temps mais quelle fiabilité ?). Parallèlement à la mise à jour des données consultables, il est primordial d'assurer en priorité la formation professionnelle continue des salariés qu'ils puissent continuer à exercer un travail qualifié.

En multipliant les canaux d'entrée, pour finir finalement par tomber sur un agent dans la majorité des cas, cela risque de démultiplier le nombre d'affaires à traiter. Pire encore, si la fiche multimédia n'est pas traitée suffisamment rapidement au goût de l'utilisateur, le risque est maintenant d'une saisine du médiateur de l'Urssaf.

La réduction des effectifs, combinée à une charge de travail croissante, engendre une pression insoutenable sur les salariés. Si le boom numérique a transformé les comportements, les solutions numériques, malgré leurs promesses, n'ont pas apporté les gains de productivité attendus, exacerbant les difficultés. Cette situation menace non seulement la qualité du travail, mais également le bien-être des salariés. Une réévaluation de l'organisation est urgente pour rétablir un équilibre.

Il y a plusieurs décennies, la promesse de l'informatique était déjà de libérer l'humain, de lui donner du sens au travail... Les bugs pouvant aller d'une gêne mineure à des difficultés majeures pour les utilisateurs, génèrent frustration et perte de temps... Aujourd'hui nos collègues nous disent ne plus pouvoir se sortir la tête de l'eau... Par exemple, répondre à un LiveChat en temps réel génère davantage de charge mentale et de stress que formuler une réponse en différé. La Caisse Nationale doit tenir compte des limites humaines et investir dans des solutions adaptées.

Pour la FNPOS CGT l'ambition d'offrir à nos publics des services plus performants et plus adaptés doit se faire avec des personnels en nombre suffisant, embauchés en CDI, formés et payés décemment.

Nous appelons donc à une réévaluation immédiate des priorités, pour que la technologie serve avant tout à améliorer le quotidien des salariés plutôt qu'à masquer les défis de fond.

- Où en est-on du renouvellement du parc applicatif et de l'évolution rapide des SI afin d'améliorer la robustesse ?
- Où en est-on de la sécurisation renforcée des SI et des applications afin d'assurer des performances adaptées aux sollicitations dont ils sont l'objet ?
- Où en est-on du recours à la sous-traitance de certaines activités et tâches informatiques et leur réinternalisation pour un redéploiement à des ressources internes ?

Vous l'aurez compris, cette déclaration se veut un appel à la raison afin de s'engager pour la recherche de solutions concrètes aux problèmes réels rencontrés par l'ensemble des personnels des Urssaf.