

# DECLARATION

Fédération Nationale CGT des Personnels des Organismes Sociaux

## INC RETRAITE DU 7 MAI 2026

Nous intervenons aujourd'hui dans un contexte social tendu, un contexte politique incertain, à un an d'échéances majeures pour notre pays.

Et il faut le dire clairement dans cette instance, les attaques contre notre modèle social ne sont plus dissimulées. Elles s'affichent, elles s'assument. Certains projets politiques portent ouvertement la remise en cause de la Sécurité sociale telle que nous la connaissons.

Dans ce moment-là, on ne peut pas faire comme si de rien n'était. Nous avons une responsabilité collective, celle de tenir, celle d'alerter, celle d'être, chacun à notre niveau, des remparts pour préserver ce qui fonde notre institution et ces trois piliers que sont la solidarité, l'égalité des droits et l'accès universel.

Nous allons parler de la « performance durable », et sur le principe, bien sûr, tout le monde peut souscrire à l'idée de remettre le travail réel au centre. C'est même souvent l'un des arguments que nous rappelons aux Directions, mais mettre le travail réel au centre ce n'est pas contourner le problème.

Ce ne sont pas nos managers qui sont en cause sur la dégradation des conditions de travail, c'est le cadre dans lequel on leur demande de travailler qui l'est.

Aujourd'hui, on leur impose des objectifs toujours plus élevés, avec des moyens qui diminuent, et en parallèle, on leur demande d'être exemplaires sur la qualité de vie au travail, disponibles, à l'écoute... Cette situation est intenable et quand les managers sont pris en étau, ce sont les collectifs qui encaissent.

Alors oui, il faut améliorer les pratiques managériales. Mais si on ne touche pas aux charges de travail, aux effectifs, aux objectifs irréalistes, cela restera un discours plein de bonnes intentions, mais pas une réalité.

La performance durable, ce n'est pas un slogan c'est des moyens, c'est du temps, c'est du respect pour le travail réel et nous attendons de la CNAV ce respect pour l'ensemble des effectifs, qu'il soit cadre ou employé.

Nous allons également aborder l'intelligence artificielle ; là aussi, nous voulons être clairs. Nous ne sommes pas dans un refus de principe, ni dans une posture dogmatique. Nous refusons simplement qu'on minimise les transformations en cours. Parce que ce qui se joue ici, ce n'est pas simplement l'introduction d'un outil, c'est une transformation en profondeur du travail.

Quand on automatise une partie croissante des réponses, quand on standardise des situations, qui dans notre branche sont par définition singulières, on ne “soutient” pas les agents, on redéfinit leur rôle.

Petit à petit, leur travail glisse vers du contrôle, de la validation, de la supervision de réponses produites par des machines et on le sait très bien, derrière le “gain de temps”, il y a une autre réalité. Le travail s’accélère, les exigences augmentent, la charge ne diminue pas mais elle se transforme.

A cela s’ajoute un angle mort que nous refusons d’ignorer : l’impact environnemental. On ne peut pas afficher des engagements écologiques et déployer massivement des technologies dont personne ici ne mesure sérieusement les conséquences.

Ce que nous demandons est simple c’est de la transparence, des garanties, et surtout une réflexion qui ne soit pas uniquement guidée par la productivité, mais plus par le bien-être au travail et la préservation de notre environnement.

Et sur le troisième point qui est le bilan à mi-parcours de la COG, on retrouve cette même logique.

À vous écouter, tout irait bien, les indicateurs sont bons, l’activité est tenue. Mais où est la réalité dans tout ça ? Cette réalité, les agents la vivent tous les jours. Elle n’a rien à voir avec ce qui est présenté car cette performance repose principalement sur l’intensification du travail, sur les heures supplémentaires qui deviennent la norme, sur la mobilisation constante, souvent au prix de la santé ; et tout ça, vous n’en parlez pas.

En ce qui concerne les heures supplémentaires, ce sont des emplois non créés, c’est une organisation qui tient sur les efforts des salariés, pas sur des choix structurants.

Dans le même temps, les métiers évoluent mais ne sont pas reconnus. Les agents doivent s’adapter en permanence, souvent sans cadre clair, sans valorisation.

Forcément, cela produit de la fatigue, de la perte de sens, de la démotivation.

Cette logique va encore plus loin. Nous voyons apparaître des projets qui posent de très sérieux problèmes, comme par exemple celui de l’élargissement de la réponse téléphonique des agents des Carsat, notamment les CSAM. Même s’ils ne sont pas budgétairement dans notre branche, leur employeur l’est et là, on franchit un cap.

En effet, on demande à des personnels d’amplifier leur activité téléphonique alors que ce n’est pas la base de leur métier, dans des conditions qui n’ont pas été pensées pour eux et surtout, on met en place des organisations du travail qui sont, très concrètement, délétères. Est-ce ça que vous appelez l’analyse du travail réel ? Attendre un appel, être positionné sur des créneaux dont on sait qu’ils ne sont pas adaptés, travailler dans l’incertitude... c’est une pression permanente, c’est psychologiquement lourd. Et ce n’est pas tenable dans la durée.

Si vous êtes honnêtes, ce type de dispositif n’a pas pour objectif d’améliorer le service mais vise à compenser un manque de moyens. Là-dessus, la CNAV ne peut pas se défaire et doit assumer sa responsabilité. Ce projet doit clairement être stoppé.