

DÉCLARATION

FÉDÉRATION NATIONALE CGT DES PERSONNELS DES ORGANISMES SOCIAUX
Commission Paritaire Santé du 18 octobre 2024

Déclaration sur les risques et préoccupations liés à l'implémentation d'ARPEGE RG.

Madame, Monsieur,

La FNPOS CGT souhaite exprimer ses plus vives préoccupations concernant l'introduction de l'outil ARPEGE RG au sein des CPAM. L'expérience de nos collègues avec ARPEGE TI nous impose une vigilance accrue face aux impacts psycho-sociaux que pourrait induire ce nouvel outil.

La transformation radicale du métier de technicien PE, passant d'une gestion de dossiers sous PROGRES à une gestion de tâches successives sous ARPEGE, constitue une source majeure de stress et d'incertitudes.

Les précédentes expériences avec ARPEGE TI ont mis en lumière la nocivité de l'outil sur la santé des agents, notamment à travers la dégradation de l'état de santé des agents d'Oyonnax en 2022, documentée lors de l'expertise RPS réalisée à la CPAM de l'Ain. Les représentants du personnel CGT de cette CPAM gèrent depuis deux ans la détresse des agents travaillant sur ARPEGE TI.

L'arrivée d'ARPEGE RG questionne et remet fondamentalement en cause l'identité professionnelle des techniciens PE. La perte de contrôle sur la gestion des dossiers et le sentiment d'impuissance face aux dysfonctionnements peuvent gravement affecter la reconnaissance et la satisfaction au travail des agents, impactant négativement leur équilibre psycho-social.

Les récents tests en conditions réelles ont révélé des dysfonctionnements catastrophiques, avec des erreurs de paiement multiples et des anomalies graves. La CNAM semble sous-estimer les retours d'expérience alarmants des caisses de présérie. Une précipitation dans le déploiement généralisé d'ARPEGE RG, sans garantie de son bon fonctionnement, met en péril la santé des agents et la qualité du service public rendu aux assurés.

La généralisation d'ARPEGE RG est en train de répéter ces erreurs, et va mécaniquement générer des situations de RPS considérables, qu'il s'agisse des exigences du travail ou de l'insécurité du travail.

.../...

.../...

Les remontées du terrain sont particulièrement inquiétantes. La CPAM de la Loire Atlantique (44) est actuellement en présérie. Voici une partie du désastre en train de s'opérer : entre le 1^{er} et le 10 octobre, ARPEGE RG a généré environ 4000 courriers de fin de droits envoyés aux assurés à tort, 2300 mi-temps payés à temps plein, des IJ subrogées payées aux assurés; en phase de contrôle, l'échantillonnage révèle un taux d'erreur de 96%. Les paiements ont d'ailleurs été suspendus momentanément, mais il a été donné comme instruction de payer faux plutôt que de ne pas payer du tout. Nous attendons des explications de la part de la CNAM, car cette situation n'est pas digne de notre institution, et de surcroît met l'ensemble des collègues des PE, des PFS et des accueils en situation de danger grave et imminent.

Face à l'objectif d'automatisation pour absorber la charge en période de pic, nous préconisons une approche prudente et progressive. Il est impératif d'explorer d'autres solutions, telles que la priorisation des activités, l'entraide inter services, le recrutement et la constitution de cellules PE, afin de garantir un environnement de travail sain et sécurisé.

A ce stade, et vu les remontées des caisses de présérie, la FNPOS CGT demande la mise en pause et une réévaluation complète du projet ARPEGE RG, en tenant compte des retours d'expérience et des risques psycho-sociaux identifiés. Il est crucial de prioriser la santé et le bien-être des agents, ainsi que la qualité du service public.

La CNAM doit entendre raison et respecter ces obligations en matière de santé et de sécurité au travail.

DÉCLARATION

FÉDÉRATION NATIONALE CGT DES PERSONNELS DES ORGANISMES SOCIAUX
Commission Paritaire Santé du 18 octobre 2024

Déclaration sur la disparition du Service du Contrôle Médical de l'assurance maladie.

La FNPOS CGT souhaite exprimer son inquiétude face à la suppression annoncée du contrôle médical de l'assurance maladie. Cette décision, non seulement brutale mais aussi précipitée, place le personnel du service du contrôle médical dans une situation très difficile, provoquant d'importants risques psychosociaux.

Le changement d'employeur et les nouveaux contrats de travail associés à ce projet sont socialement et juridiquement complexes, ce qui rend incompréhensible la fixation d'une échéance si proche. Cela crée un climat de stress et d'incertitude parmi les agents, aggravant les risques professionnels et d'autres troubles psychosociaux. La FNPOS CGT vous informe que des expertises RPS sont susceptibles de se multiplier dans toutes les DRSM.

Nous demandons le retrait de ce projet et une concertation avec les représentants du personnel afin d'identifier des solutions qui garantiront la santé mentale et physique de nos collègues, tout en assurant la pérennité de notre système de santé.

Le 3 octobre, une grève massive a été suivie dans toute la France et dans les départements et régions d'Outre-mer. En Île-de-France, plus de 500 agents se sont rassemblés devant le siège de la CNAM, arborant les couleurs de différentes forces syndicales et réclamant unanimement le retrait du projet de dissolution du service du contrôle médical (SCM), présenté ce jour-là au CSE-Central. Les représentants du CSE-Central ont obtenu la présence de M. Fatome, Directeur Général de la CNAM, qui a souligné les compétences et l'importance du SCM tout en réaffirmant sa stratégie de fusion des organismes départementaux.

La forte mobilisation des salariés, les arguments exposés et les actions entreprises témoignent d'une inquiétude profonde parmi les agents ; ce qui est clairement néfaste et potentiellement générateur de risques psychosociaux significatifs. Depuis le mois de juin, la CGT propose un projet alternatif bien connu de la direction.

La CPS doit s'emparer de ce sujet afin de garantir que la CNAM respecte ses obligations en matière de santé et de sécurité. Ce projet ne doit pas être une source de dégradation des conditions de travail.