



Commission Paritaire Santé (CPS) du 20 mars 2025

La crise Arpège et les conditions de travail des agents des CPAM 44 et 85

Les salariés des CPAM des départements 44 et 85 traversent une crise sans précédent, directement engendrée par la mise en œuvre précipitée du logiciel Arpège TS. Ce nouvel outil a généré un volume alarmant de dossiers erronés, particulièrement pour ceux amorcés sous l'ancien système PROGRES, auxquels s'ajoutent des anomalies persistantes qui continuent d'émerger.

Ces dysfonctionnements chroniques ont considérablement alourdi la charge de travail, créant un environnement anxigène pour les équipes, tant au front-office qu'au back-office. Les tâches autrefois simples sont désormais devenues chronophages, provoquant un épuisement général qui met en péril la santé des agents et compromet leur bien-être au quotidien.

Lors de la dernière CPS du 20 mars, la FNPOS CGT a présenté un ensemble de 14 préconisations concrètes, déjà partagées avec sa déclaration officielle. Ces recommandations visent entre autres à :

- **Faciliter la prise de congés pour alléger la pression sur les agents ;**
- **Renforcer la formation à l'utilisation du logiciel Arpège pour en améliorer la maîtrise ;**
- **Réévaluer les prétendus gains de productivité initialement attendus de cet outil.**

Malgré ces propositions constructives, force est de constater que la CNAM n'a que très peu répondu aux attentes. Les solutions proposées par la direction nationale restent largement insuffisantes pour pallier l'ampleur des difficultés rencontrées par les agents, laissant les équipes locales de prévention, sous-dimensionnées, porter la charge d'une crise qui dépasse leurs moyens.

La FNPOS CGT appelle une nouvelle fois, avec insistance, la CNAM, l'UCANSS et l'ensemble des organisations syndicales à mesurer pleinement l'ampleur de la détresse des agents et à agir en conséquence. Il est impératif de mettre en place des mesures fortes et adaptées pour restaurer des conditions de travail respectueuses de la santé et de la dignité des salariés.

La FNPOS CGT espère que les recommandations avancées seront adoptées de manière collégiale, tant par le collège employeurs que par les autres organisations syndicales, afin de surmonter cette crise et redonner du sens au travail quotidien des agents.



Service du Contrôle Médical (DRSM)

Concernant la volonté de la CNAM de supprimer le service du contrôle médical, notre organisation syndicale a interpellé la CNAM et l'UCANSS sur les dangers pour la santé et la sécurité au travail, en insistant particulièrement sur les risques psychosociaux (RPS) induits par la brutalité du projet et la façon inadaptée dont la caisse nationale communique auprès de ses agents.

Au-delà de son opposition de fond, la CGT dénonce ce projet équivalent à la destruction pure et simple du Service du Contrôle Médical. Le rapport d'expertise réalisé par Technologia, à la demande du CSE-C de la CNAM, mettait clairement en lumière les dangers liés aux RPS. Pourtant, la méthode mise en œuvre par la direction de la CNAM – en imposant un transfert brutal et précipité des personnels – ignore ces enjeux cruciaux, plongeant ainsi les agents dans une incertitude inquiétante.

Face à cette situation préoccupante, la FNPOS CGT a demandé, lors de la réunion du 20 mars, que la CPS s'empare de cette problématique afin de formuler une série de préconisations concrètes destinées à protéger les salariés concernés et à garantir des conditions de travail sécurisées et respectueuses de leur santé.

DUERP et PAPRI Pact

Lors de cette CPS, un point de l'ordre du jour portait sur les marchés nationaux auxquels les organismes locaux font appel pour la réalisation du DUERP et l'élaboration du PAPRI Pact. Ces marchés nationaux ne répondent que partiellement à la problématique de la perte de compétences en matière d'analyse, de détection et de prévention des risques professionnels. La véritable difficulté réside dans la réinternalisation de ces compétences, essentielle pour garantir une expertise continue et adaptée.

Le prestataire, actuellement représenté par le Bureau Véritas dans le cadre de ces marchés, accompagne les organismes en proposant diverses analyses et une évaluation critique tant sur le fond que sur la forme des DUERP, et assure partiellement leur mise à jour. Néanmoins, cette externalisation ne comprend pas la formation des équipes RH et QVCT à la détection des risques professionnels, compétence pourtant indispensable. Cela soulève une interrogation majeure : comment la Sécurité sociale, premier acteur de la protection des travailleurs, peut-elle dépendre de sociétés privées cotées en bourse pour protéger ses propres salariés ?

Face à ce constat, la FNPOS CGT appelle à embaucher du personnel qualifié capable d'assurer ces missions en interne. Une telle démarche serait non seulement plus efficace, mais également plus porteuse de sens, en alignant les moyens avec les valeurs de protection et d'engagement envers les salariés.

Incivilités et Agressions

Les branches Famille, Recouvrement, Retraite et Maladie, ainsi que les caisses nationales, ont présenté des outils de suivi et de signalement des incidents liés aux incivilités et agressions, notamment dans les accueils et pour le personnel en contact direct avec le public. Ces outils, en simplifiant la remontée des incidents et la détection des récidivistes, représentent un progrès appréciable. Toutefois, ils demeurent insuffisants pour prévenir de manière primaire ces comportements indésirables.

Dans le cadre de la lutte contre les incivilités, les plans mis en œuvre reposent principalement sur des actions de formation et la création d'observatoires. Pour la FNPOS CGT, ces mesures ne répondent pas à la racine du problème. En effet, des directives et consignes de travail souvent déconnectées de la réalité du terrain constituent l'une des causes majeures des incivilités et agressions. **Il est essentiel que les agents puissent organiser leur travail en fonction des besoins réels des usagers, assurés et allocataires. Cette autonomie, combinée à des effectifs suffisants et à des outils opérationnels et efficaces, est indispensable pour réduire les délais de traitement et diminuer les tensions.**

Prochaine CPS le 28 mai 2025