

1^{er} décembre 2025

Commission paritaire de consultation des DOM du 12 décembre 2025

Madame la Directrice,

Nous souhaitons vous rappeler en liminaire les éléments suivants :

1

■ Il y a maintenant près d'1 an, le 14 décembre 2024, le cyclone CHIDO a traversé l'**Ile de Mayotte** avec des vents dévastateurs et a perturbé gravement la vie de nos concitoyens et celles de nos collègues. A ce jour, les conditions de vie et de travail restent difficiles même si des améliorations sont constatées. Pour exemple : ainsi, après neuf de mois de suspension, la Caisse de Sécurité sociale de Mayotte a repris seulement le 1^{er} octobre le recouvrement des cotisations sociales pour les employeurs. Pour les travailleurs indépendants, les contributions sociales restent suspendues jusqu'au 31 décembre 2025. Nous demandons donc à l'UCANSS et au COMEX de continuer à porter une attention particulière à la situation des collègues de la CSSM et sur leurs conditions de travail.

■ La CFE CGC, au courant des derniers mois, vous a également régulièrement interpellé sur la dégradation des conditions de travail des collègues des organismes des territoires ultramarins. Pour illustration, lors de l'INC Famille du 27 juin 2025, nous vous avons alerté sur l'existence de signaux d'alerte récurrents dans plusieurs CAF. Nous avons indiqué que « *la situation sociale dans plusieurs CAF dont celle de la **CAF de Guyane** était critique avec des tensions persistantes, un dialogue social en panne et une perte de sens du travail* ». « *Cette détérioration continue et ancienne se traduisant par des recours judiciaires initiées par l'employeur en réaction des demandes d'expertise du CSE en local mais qui ne résolvent pas ou peu les situations difficiles : situation de risques psychosociaux graves, contestation généralisée des mesures de transposition des emplois...* »

■ Pour d'autres organismes (**CGSS de la Réunion**), l'alerte faite par la CFE CGC sur le non-respect du dialogue social en local et a fortiori la rupture de ce dialogue date dès 2024. Ce constat a été reconnu par la Cour des comptes dans son rapport du 16 juillet 2025 qui cite « *une représentation du personnel aux prérogatives affaiblies* », « *la négociation a été peu active et faiblement conclusive* » concernant les négociations annuelles obligatoires », « *une autre fragilité a affecté plus récemment l'action du CSE* ». Nous vous laissons apprécier le sens de la litote et de l'euphémisme des magistrats de la rue Cambon.

■ Nous souhaitons aussi mettre en exergue la situation difficile de la **CGSS de Martinique** avec l'annulation de plusieurs séances du conseil d'administration en octobre 2025 et la désignation d'un administrateur provisoire. Les tensions au sein de la gouvernance impactant forcément les conditions de travail des salariés et le service rendus aux clients. Nous ne reviendrons pas non plus sur le rapport de la Cour des comptes de 2024 qui a constaté « *la qualité dégradée du service* » et la « *gestion défailante* » au sein de l'organisme.

Nous souhaitons encore vous rappeler que :

La Sécurité sociale est un pilier majeur dans les DROM-COM vu le climat social, la fragilité du tissu économique, le manque d'infrastructures, l'éloignement géographique du territoire national, le niveau de pauvreté, le taux de chômage, le taux de non-recours au droit, etc. qui touchent la population ainsi que la typologie de nos allocataires et assurés sociaux.

Les organismes de sécurité sociale qui sont en charge de versements de prestations légales et de prestations d'action sociale soutiennent les familles et les professionnels dans leur activité et dans la gestion de leur vie quotidienne.

De ce fait, les agents (cadres et non cadres) assurent leur mission de service public avec conviction et dévouement en travaillant dans des conditions de travail et une organisation des activités qui mériteraient d'être améliorées.

Et, cela à quel prix pour un grand nombre d'entre eux, d'entre elles ? Au détriment de leur évolution professionnelle, à la perte de sens, ainsi qu' à la détérioration de leur santé morale et physique ?

Il est possible de faire mieux et on peut toujours faire mieux pour éviter cela à condition qu'il existe un vrai dialogue social...

1. La transposition et la mise en œuvre de la nouvelle classification des emplois

La CFE CGC constate la mise en œuvre difficile de la nouvelle classification de novembre 2024 tant dans l'hexagone que dans les organismes de Sécurité sociale ultramarins.

Cette difficulté peut s'expliquer par les délais de mise en œuvre rapides demandées aux directions locales mais la transposition a été d'autant plus complexe qu'elle a concerné une majorité d'emplois non repérés. Il est en outre regretté et dénoncé, l'absence d'association ou à minima l'absence de communication d'informations utiles de la part de l'employeur à l'attention des représentants du personnel.

En effet, dans certains organismes, les indicateurs de mesure pour la cotation des emplois retenus par l'employeur n'ont pas été correctement opérés et n'ont pas été communiqués aux représentants du personnel ni aux instances représentatives du personnel. A cela s'ajoute de nombreux référentiels emplois et compétences non soumis au CSE et des identifications d'emplois qui ne sont pas en concordance avec les activités réalisées et les missions confiées.

Nous déplorons aussi que des demandes des délégués syndicaux et des élus du CSE pour la tenue de séance d'échanges constructifs aient été refusées par des directions.

Pire, certaines directions en réponse ont assigné des instances du personnel devant les tribunaux suite à la demande pourtant légitime d'élus du CSE et des syndicats pour le déclenchement d'une expertise (réalisée par Apex-ISAST). La mise en œuvre de la classification de novembre 2024 pouvant impacter les conditions de travail individuel et collectif et surtout en l'absence d'informations utiles de l'employeur pour permettre aux représentants du personnel de rendre un avis suffisamment éclairé.

Cette situation traduit au sein de certains organismes une absence réelle de dialogue social.

Des irrégularités vis-à-vis de la procédure ont été constatés et de l'autre côté : aucunes séances de travail sérieuses n'ont été menées avec le personnel concerné (cadre, exécutants) et aucune concertation significative des représentants du personnel afin d'avoir une réelle analyse des situations pour une vraie classification et une transposition conforme à la réalité.

Nous CFE-CGC avons également constaté :

- un « passage en force » de certaines directions, coûte que coûte, pour rattraper les retards dans la mise en œuvre de la nouvelle classification, dans le but de respecter le calendrier de l'UCANSS ;
- des dépenses imprévues pénalisant les prévisions d'affectation des fonds dans les divers postes pour les CSE qui ont dû assumer des frais judiciaires suite aux actions en justice diligentées par certaines directions en réaction aux demandes d'expertise engagées par les instances représentatives du personnel ;
- une absence de transparence par rapport à l'affectation de l'enveloppe dédiée à la nouvelle classification ;
- que dans la plupart des caisses des DOM, la mise en œuvre a été très houleuse du fait de certaines pratiques et décisions prises par des directions ;
- que l'ensemble des expertises qui ont pu être effectuées démontrent que les transpositions des emplois opérés par les employeurs ont été faites à la va vite et notent des dysfonctionnements ainsi qu'un défaut de cotation des emplois ;
- une non prise en compte des spécificités des petites caisses dont la taille réduite de son personnel et l'isolement sur leur territoire impliquent une organisation nécessitant une forte agilité malgré des activités mutualisées.

3

2. Le climat social

Des directions limitent le dialogue social à des échanges obligatoires, d'autres adoptent très timidement des espaces de dialogue alors, qu'il s'agit d'un processus large et plus ambitieux.

A ce jour, nous n'avons réceptionné aucun bilan des protocoles d'accord locaux et nationaux dans les caisses locales.

Il n'y a également aucune analyse pertinente sur l'absence de déclinaison des accords nationaux dans les caisses locales et aucune mesure des impacts des accords nationaux déployés dans les DROM-COM.

Comme indiqué en liminaire, dans la plupart des organismes de Sécurité sociale d'outre-mer nous notons une dégradation du climat social, une atteinte de la santé morale et physique des salariés quel que soit le statut professionnel (cadre et non cadre).

Pour exemple :

▪ Sur les RPS :

A la **Caf de Guyane**, le rapport de l'expertise d'AXIUM pour risque grave sollicité par le CSE fait état de défaillances des obligations de l'employeur conformément aux dispositions des articles L2312-26 et suivants du Code du travail comme l'absence d'actualisation du DUERP et l'inexistence du PAPRIACT pour la CAF973 (*obligation mentionnée au 1e du III de l'article L.4121-3-1 du Code du travail*).

Il est ressorti également que, quel que soit l'âge, l'ancienneté et le niveau de rémunération du salarié il est constaté un malaise ainsi qu'un fort ressenti d'absence de cohérences et de sens, ainsi qu'un désenchantement et une lassitude des collègues.

Cette combinaison d'éléments alimente le mal-être et la manque de visibilité d'actions de prévention rendent difficile l'exercice du rôle des représentants du personnel qui peuvent expliquer les demandes d'expertise de CSE pour risques graves de RPS.

▪ *Sur le climat délétère :*

- A la **CGSS de Réunion**, nous avons découvert une nouvelle définition du mot négociation. De la définition donnée : « *Action de négocier, de discuter les affaires communes entre des parties en vue d'un accord* », cette dernière est devenue au fil du temps « *Signez tout de suite ou vous en subirez les conséquences !* »

Ou encore une lecture biaisée des textes de l'UCANSS, du Code du travail ou même des accords pourtant signés en local par les mêmes parties. Ainsi « *Faites ce que vous avez à faire* » (cf. « *Allez au tribunal !* »), semble devenir l'adage des employeurs.

Ces réactions et pratiques impliquent une direction sourde à toutes les problématiques liées au personnel et à leur condition de travail ainsi qu'un climat délétère insupportable.

De nombreux cadres se retrouvent ainsi entre le marteau et l'enclume, avec toutes les conséquences psychologiques qui en découlent. Le pré-rapport d'expertise de TECHNOLOGIA diligentée ne fait que confirmer ces dysfonctionnements.

Cette situation a conduit à un climat délétère, anxiogène qui s'est durablement installé.

▪ *Sur les conditions de travail difficiles:*

- A la **CGSS de Guyane**, la CFE CGC tient à dénoncer les conditions de travail difficiles des collègues en charge de l'accueil compte tenu du nombre limité de personnel en charge de cette responsabilité a fortiori en présence d'un flux continu important de clients.

Il est demandé à la direction de cet organisme de clarifier les règles et pratiques relatives à la politique d'accueil de la CGSS qui doivent permettre aux collègues de disposer de conditions de travail normales et acceptables.

▪ *Incohérence dans la conduite de recrutement*

Nous savons que le directeur d'organisme dispose de droits et prérogatives spécifiques en matière de gestion du personnel, pour autant, il serait pertinent de clarifier et de communiquer sur les modalités applicables en local notamment en matière de recrutement.

Ainsi, dans certains organismes, les évolutions du processus de recrutement ne sont pas expliquées, les règles changent parfois au cours du recrutement d'un même emploi, sans communication claire et des candidats ne sont pas reçus.

Le fait que l'employeur ne reçoive pas les candidats et élargit soudainement la zone géographique de l'appel à candidatures est perçu comme un manque de transparence.

3. La charge de travail et la formation professionnelle

▪ *Charge de travail*

Nos réalités locales constituent un frein à l'atteinte des objectifs fixés parce qu'ils ne sont pas adaptés :

- à la taille de la caisse,
- aux infrastructures de nos territoires,
- aux moyens opérationnels dont nous disposons,
- aux « faiblesses » de nos partenaires,
- à la typologie des allocataires et assuré.es.

A tout cela s'ajoute l'isolement territorial car il y a la présence d'une seule caisse par branche.

De plus, la dématérialisation ne peut pas tout compenser, les anomalies générées par nos outils ainsi que les évolutions législatives des droits que nous servons ne sont pas sans conséquence sur le poids de l'activité ; l'évolution continue de la mise en conformité absorbe de plus, un certain nombre de moyens qui est déjà affaibli.

▪ **Formation**

En matière de formation professionnelle, l'accessibilité demeure insuffisante. Aucune amélioration notable n'a été apportée, malgré nos contraintes bien identifiées : éloignement géographique, décalage horaire et faible offre de proximité, en particulier pour les formations institutionnelles.

4. La situation d'handicap et de mi-temps thérapeutique

Dans les organismes des DROM-COM les salariés(es) qui sont devenus(es) travailleurs en situation d'handicap et ceux qui sont à mi-temps thérapeutique se battent pour connaître leur droit et découvrent « les choses » au fur et à mesure.

Dans le même organisme, pour une même situation d'un service à l'autre l'application du temps de travail est différente sans aucune explication tangible.

Une action de communication sur le sujet nous semble indispensable tant en local que par le national. Les droits de chacun peuvent être différenciés mais nécessitent une communication claire et précise, au préalable et en continu.

5. Nos demandes

Considérant que l'UCANSS ne gère pas directement les caisses locales et que les décisions opérationnelles (organisation du travail, management locale, décisions courantes) restent du ressort de la caisse concernée.

Sachant également qu'en situation de conflit spécifique ou de crise, l'UCANSS peut aider à la résolution du différent en liaison avec les acteurs locaux (direction, représentants du personnel).

Considérant que si une caisse locale traverse un moment difficile (conflits internes, mal-être, désorganisation, manque de clarté dans les attentes, déficit de formation, isolement institutionnel etc.), l'UCANSS peut également intervenir par son expertise ou via la communication d'outils.

Considérant qu'aucun canal n'est clairement affiché pour que les représentants des salarié.es puissent signaler, dénoncer le non-respect des textes qui régissent les relations sociales dans les caisses des DROM-COM.

Considérant que les mesures de protection complémentaires au Code du travail des lanceurs d'alerte, des signaleurs d'irrégularité dans les caisses n'ont pas été diffusées.

Considérant que les caisses des DROM-COM n'ont pas une participation dédiée dans les instances de concertation nationale et encore moins dans les instances de négociation nationale.

Considérant que le dialogue social mené par la fédération des employeurs (l'UCANSS) avec les caisses nationales ne semble pas prendre en compte les spécificités des caisses des DROM-COM.

La CFE CGC demande :

- L'application de mesures spécifiques pour les territoires isolés :

Pour une meilleure prise en compte des contextes locaux notamment en matière de ressources, d'isolement territorial et de l'augmentation de la répartition des fonds dédiés à la régularisation du niveau de rémunération des emplois avec la nouvelle classification, car il reste encore à faire.

- Un ajustement des objectifs :

Pour adapter les exigences à nos capacités réelles, et pour que les objectifs soient proportionnels à la taille de la caisse, à nos moyens opérationnels et au niveau de services de nos partenaires.

- La création d'un espace national de concertation spécifique au DOM

Pour intégrer les spécificités des collectivités d'outre-mer dans les espaces de concertation et de négociation nationales.

Ainsi, il sera dégagé un plan d'actions pour :

- Une GPEC pour développer les compétences, faciliter la mobilité pour ne pas être dans une mobilité forcée ou par défaut.
- Un suivi et une évaluation des impacts des protocoles d'accord nationaux et locaux par DROM-COM.
- Une consultation des DROM-COM dans le cadre de la CPC des DOM.
- L'ouverture pour les DROM-COM sur le droit de faire du télétravail dans une résidence secondaire et sur des plus longues périodes comme cela est possible sur le territoire hexagonal.
- Une expertise RH sur la transparence des attributions des points de compétence et l'évolution des coefficients de rémunération.
- Une expertise sur la gestion des ressources humaines.
- Une augmentation des effectifs pour les petits organismes qui ont les mêmes objectifs que les grandes caisses avec des moyens réduits.
- Une valorisation de la rémunération des emplois du fait de la polyvalence induite des salariés des petites caisses.
- De mettre en place un dispositif de suivi partagé, ou un comité dédié garantissant le respect des obligations légales des caisses, notamment la mise en place des programmes annuels de prévention, afin d'éviter des situations de burnout et la reproduction de situations dramatiques comme celle de 2023 (suicide d'un médecin-conseil sur son lieu de travail en 2023)
- De définir ensemble (employeurs et syndicats) les missions d'un préventeur indépendant pour les caisses des DROM-COM pour éviter conflit, absence de dialogue entre la direction locale et les représentants du personnel.