



L'édito du Secrétaire Général
Bruno GASPARIINI

Sommaire

Edito du SG

Le SNFOCOS, un acteur clé du dialogue social et environnemental
P.1

Management

Le SNFOCOS plaide pour un management bienveillant
P.2

Dialogue social

Le dialogue social, moteur de la transition écologique en entreprise
P.4

RPN Formation professionnelle du 6 mai 2025

Compte rendu du SNFOCOS
P.5

Temps partiel dérogatoire

Compte rendu du SNFOCOS
P.6

Service du Contrôle Médical

Communiqué intersyndical
P.7

Retraite

Les réformes successives du système de retraite en France : une analyse économique
P.10

Sécurité sociale

Synthèse du rapport IGAS sur les parcours usagers des organismes de Sécurité sociale
P.11

LE SNFOCOS, UN ACTEUR CLÉ DU DIALOGUE SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL

Dans un contexte où la transition écologique devient un impératif pour la pérennité du progrès économique et social, la participation active du SNFOCOS à la [Convention des Entreprises pour le Climat](#) (CEC) marque un tournant décisif.

La CEC, en lançant un parcours inédit dédié aux acteurs du dialogue social et environnemental, place les représentants des salariés – élus de CSE, délégués syndicaux, administrateurs – au cœur de la transformation vers des modèles d'entreprises régénératifs.

Le SNFOCOS engagé sur le champ économique, social et environnemental s'inscrit en tant que pionnier de la mobilisation sociale et écologique, capable de contribuer voire de porter un agenda de transformation ambitieux.

Le dialogue social n'est plus un simple espace de négociation, il devient un levier de transformation profonde.

C'est pourquoi, nos représentants auront une opportunité unique de faire entendre notre voix sur l'évolution des métiers, la santé au travail, l'organisation et la gouvernance, tous impactés par les défis climatiques.

Le dialogue social, dans lequel le SNFOCOS s'inscrit désormais, devient la condition incontournable d'une transition écologique acceptable syndicalement, parce que juste et respectueuse des salariés.

MANAGEMENT

LE SNFOCOS PLAIDE POUR UN MANAGEMENT BIENVEILLANT AU SERVICE DES CADRES ET DE LA PERFORMANCE COLLECTIVE

Au SNFOCOS , nous portons la conviction que l’instauration d’un management bienveillant n’est pas seulement un choix éthique, mais une exigence stratégique et sociale pour la pérennité de notre institution et la préservation de la santé des équipes d’encadrement.

Pourquoi les cadres doivent-ils exiger un management bienveillant ?

Préserver la santé et l’engagement des cadres

La montée des risques psychosociaux, du stress chronique et du burn-out chez les cadres n’est plus à démontrer. Un management bienveillant, fondé sur l’écoute, la reconnaissance et le respect des besoins fondamentaux, est un levier puissant pour réduire la pression, restaurer la motivation et prévenir l’absentéisme.

Réaffirmer la légitimité professionnelle des cadres

Trop souvent, les politiques managériales actuelles tendent à déposséder les cadres de leur expertise et de leur capacité à organiser le travail de façon responsable. La bienveillance ne doit pas être un simple vernis, mais la reconnaissance de la valeur ajoutée des cadres, de leur autonomie et de leur rôle de médiateurs entre la direction et les équipes.

Garantir la performance collective

Les études démontrent que la bienveillance managériale, loin d’être synonyme de laxisme, stimule la créativité, la coopération et la performance durable des équipes. Elle permet de donner du sens au travail, de renforcer la cohésion et de limiter les effets délétères du stress sur la productivité.

Quelles adaptations concrètes pour un cadre bienveillant ?

Impliquer les cadres dans la définition des objectifs et des moyens

Un management bienveillant suppose de consulter réellement les cadres sur la fixation des objectifs, la charge de travail et les moyens mis à disposition. Cela passe par la négociation collective, l’instauration de droits d’alerte et la reconnaissance du droit à la déconnexion.

Former à la bienveillance active

La bienveillance doit être intégrée dans les parcours de formation managériale : écoute active, feedback constructif, gestion des conflits, reconnaissance des efforts et soutien dans les moments difficiles.

MANAGEMENT

Renforcer les garanties collectives

Le SNFOCOS exige l'intégration de critères de bienveillance dans l'évaluation des managers, la mise en place de dispositifs de prévention des risques psychosociaux.

Notre revendication syndicale

Nous exigeons que le management bienveillant devienne une norme opposable et mesurable dans toutes les organisations.

Cela implique :

- L'inscription de la bienveillance dans les accords collectifs et les référentiels managériaux ;
- La valorisation des pratiques managériales respectueuses et inclusives dans l'évolution de carrière ;
- La protection effective des cadres contre toute forme de pression ou de déconsidération professionnelle.

On peut être bienveillant et exigeant à la fois. Un management respectueux de l'humain est le socle de la performance collective et de la santé au travail

Le management bienveillant n'est pas une utopie : c'est une revendication syndicale centrale pour la reconnaissance, la protection et la valorisation des cadres. Il est temps que les directions cessent de voir la bienveillance comme un simple outil de communication et l'intègrent comme une exigence structurelle, au service de la justice sociale et de la réussite collective.

I DIALOGUE SOCIAL

LE DIALOGUE SOCIAL, MOTEUR DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE EN ENTREPRISE

Face à l'urgence climatique, l'entreprise ne peut plus être un simple spectateur : elle doit devenir un acteur engagé de la transition écologique. Mais comment transformer ce défi en opportunité collective ? La réponse tient en deux mots : dialogue social.

Le dialogue social, c'est bien plus qu'une obligation légale ou un rituel institutionnel. C'est un levier stratégique qui permet de coconstruire des solutions adaptées à la réalité de chaque entreprise : taille, secteur, territoire. En associant cadres, salariés et direction autour de la table, il devient possible de dresser un diagnostic partagé, d'anticiper les besoins en compétences, de valoriser les métiers verts et d'ajuster les conditions de travail face aux nouveaux enjeux climatiques.

Ce dialogue, désormais renforcé par la loi « Climat et résilience », donne aux représentants des salariés un rôle clé dans l'élaboration des politiques environnementales. **Il garantit que la transformation écologique ne se fasse pas au détriment des salariés, mais avec eux, en intégrant leurs attentes et leur expertise.**

Dans un monde où l'innovation sociale est aussi cruciale que l'innovation technologique, instaurer un dialogue social ouvert et citoyen, c'est faire le pari d'une transition écologique réussie, juste et durable. L'entreprise de demain sera celle qui saura écouter, négocier et agir collectivement pour conjuguer performance économique et responsabilité environnementale.

Sources :

Accord national interprofessionnel du 11 avril 2023 relatif à la
https://www.legifrance.gouv.fr/conv_coll/id/KALISCTA000048214741/?idConteneur=KALICONT000048224061

Le dialogue social comme accélérateur de la transition écologique
<https://www.andrh.fr/article/le-dialogue-social-comme-accelerateur-de-la-transition-ecologique>

Quelles pratiques pour le dialogue social en entreprise sur la transition écologique - IRES <https://ires.fr/publications/cfdt/quelles-pratiques-pour-le-dialogue-social-en-entreprise-sur-la-transition-ecologique/>

Un dialogue social de qualité - Anact
https://www.anact.fr/sites/default/files/2023-12/GUI_DialogueSocialNormand_ARA_NOR_20200901.pdf

I FORMATION PROFESSIONNELLE

COMPTE RENDU DU SNFOCOS DE LA RPN DU 6 MAI 2025

Un cycle de négociations s'est ouvert le 6 mai sur le thème de la formation professionnelle. En effet, deux textes arrivent à échéance au 31/12/2025 : celui qui traite de la contribution conventionnelle à revoir tous les 3 ans et celui qui fixe l'adhésion du régime général à l'OPCO UNIFORMATION.

D'emblée, l'UCANSS a précisé ne pas souhaiter remettre en cause l'adhésion à UNIFORMATION, notamment car lors des 2 précédents cycles de négociations sur ce thème, les organisations syndicales avaient manifesté leur attachement à rejoindre d'une part et à rester d'autre part affilié à l'OPCO de la cohésion sociale. Il faut dire que le régime général travaillait déjà avec UNIFORMATION avant la réforme de 2018 qui l'a vu passer du statut d'OPCA à celui d'OPCO et que pour les organisations syndicales, les autres OPCO ne partagent pas les mêmes valeurs que le régime général.

Si un accord semble se faire sur ce maintien, il en va différemment de la proposition faite par l'UCANSS de formaliser son attachement à l'OPCO UNIFORMATION dans un accord à durée indéterminée, comme l'ont fait les autres branches de la filière. L'UCANSS précisant que l'employeur souhaite un garde fou : chaque année un bilan de l'offre de services et de la satisfaction serait effectué en CPNEFP.

Pour le SNFOCOS, l'attachement à UNIFORMATION ne doit pas aboutir à donner un blanc seing à l'OPCO : il faut pouvoir continuer d'avoir des bilans présentés aux organisations syndicales nationales en RPN afin de veiller à ce que le niveau de satisfaction des organismes et des salariés perdure. Nous avons d'ailleurs regretté l'absence d'éléments sur la satisfaction des utilisateurs ce à quoi il nous a été répondu que d'après l'expression portée par les caisses nationales, le niveau de satisfaction est important et que sur les 4 dernières années, il n'y avait pas eu de remontées négatives portées à la connaissance de l'UCANSS, que ce soit par les organismes ou par les organisations syndicales. Nous avons en outre rappelé que la CPNEFP a ses propres missions et que dans la mesure où le choix de l'OPCO se fait en RPN, il serait normal que les bilans soient faits en RPN, y compris en présence d'UNIFORMATION.

La prochaine réunion pourrait donc être conclusive sur ce volet.

S'agissant de la contribution conventionnelle supplémentaire de 0,15%, l'UCANSS a mis en avant une sous consommation en expliquant dans un premier temps que c'était le fait d'un mauvais arbitrage des dispositifs de formations par l'employeur. Et de préciser que depuis 2022, l'employeur est sur une vision dans laquelle il prend peu de risques et donc travaille pour mieux consommer l'enveloppe.

M. EMERY, le Directeur de la formation professionnelle, nous a précisé qu'en 2023, 277M € ont été dépensés au titre de la formation professionnelle, majoritairement sur des actions de formations prévues dans le plan de développement des compétences constitué par les organismes.

Interrogée sur la possibilité d'augmenter le taux de la contribution conventionnelle pour mener une politique plus pro active, Mme BERTIN a expliqué que l'orientation de l'employeur est de rester à la même hauteur, soit 0,15% de la masse salariale brute pour que chaque organisme puisse conserver une latitude financière pour financer son plan de développement des compétences. Et M. EMERY de préciser que quand on a une contribution conventionnelle, les fonds sont fléchés vers des dispositifs nationaux et/ou interbranches, ce qui se fait au détriment des plans locaux de formation.

FORMATION PROFESSIONNELLE

Toutefois, l'UCANSS a annoncé être favorable à élargir l'éligibilité de la prime de tutorat aux formations nationales prévoyant explicitement des activités tutorées, ce que nous avons accueilli favorablement.

Nous en avons profité pour regretter la frilosité de l'employeur en rappelant que sur la contribution de 0,15%, la sous consommation est le fait des choix des caisses nationales qui pilotent les budgets et les fléchages des financements en CPNEFP, laquelle n'est de fait qu'une chambre d'enregistrement des choix effectués par les caisses nationales. Les salariés sont des dommages collatéraux de ces choix. A titre d'exemple, rappelons qu'il a fallu réclamer pendant des années des mesures en matière d'accès à la formation professionnelle au profit des personnels des UGECAM avant que cela ne soit enfin entendu par la CNAM et repris en CPNEFP.

La prochaine réunion, prévue le 20 mai, devrait être l'occasion d'avoir davantage de chiffres et de données.

Pour le SNFOCOS, la formation professionnelle ne doit pas se résumer à des indicateurs, ce doit être un outil au service du personnel pour favoriser son employabilité, sa mobilité et sa progression salariale au sein de l'institution.

Chafik El Aougri

TEMPS PARTIEL DÉROGATOIRE

COMPTE RENDU DU SNFOCOS DE LA RPN DU 29 AVRIL 2025

Le 29 avril matin s'est tenue une RPN sur le temps partiel dérogatoire.

Ce fut l'occasion pour l'UCANSS de présenter de nouveaux chiffres, sans pour autant que ces derniers n'apportent un grand éclairage sur le sujet. D'ailleurs, l'UCANSS a reconnu que ce n'est pas pleinement satisfaisant mais qu'il n'est pas possible de faire mieux au niveau de la présentation des données et du ciblage effectué. En effet, les données reposent sur du déclaratif émanant des organismes locaux et on est sur les limites du ciblage statistique (il ne serait ainsi pas possible de mobiliser l'ensemble du réseau pour si peu de personnes et en plus dans certains cas, le nombre de salariés concernés seraient si faibles qu'il serait possible de les identifier localement, en violation des consignes de la CNIL ne matière de traitement et de présentation des données).

L'UCANSS et la DNGU ont rappelé que cet accord est indispensable, notamment pour les UGECAM qui ont besoin de ces salariés dans les structures concernées. Rappelons que l'essentiel des effectifs concernés par le temps partiel dérogatoire exerce en UGECAM. Hors UGECAM, ils ne seraient ainsi que 25 en CAF et 67 en CPAM...contre 754 personnes en UGECAM.

La réunion fut l'occasion de faire une première lecture du projet d'accord. Premier problème : cette première lecture est aussi la dernière puisque l'employeur ne souhaite pas organiser de réunion de relecture avant de soumettre le texte à la signature, préférant que la « négociation » se fasse par échanges de courriels. Concrètement, l'UCANSS se laisse jusqu'au 12 mai pour retravailler son projet de texte avant de l'adresser aux organisations syndicales, lesquelles auraient jusqu'au 20 mai pour faire leurs retours par courriels. Une mise à la signature du texte interviendrait ensuite en juin.

I TEMPS PARTIEL DÉROGATOIRE

Si nous faisons abstraction de cette forme déviante de dialogue social, que dire du projet de texte proposé par l'UCANSS et la DNGU ? La principale « avancée » réside dans le retrait des cadres de santé et des cadres éducatifs du périmètre d'éligibilité à la durée minimale de 2h de travail hebdomadaire.

S'agissant de la priorité pour occuper un emploi à temps plein, l'UCANSS a rappelé que cette garantie doit être articulée avec d'autres priorités légales au profit des travailleurs de nuit et des femmes enceintes notamment.

A noter que, s'agissant du cumul d'emplois, l'UCANSS a indiqué qu'elle allait étudier le sujet pour les salariés qui font entre 17h30 et 24h de travail hebdomadaire.

Chafik El Aougri

I SERVICE DU CONTRÔLE MÉDICAL

COMMUNIQUÉ INTERSYNDICAL



Le 18 avril 2025, l'intersyndicale **CFE-CGC-CGT-FO-SGPC-SNFOCOS** a été convié à une « **séance de relecture** » de l'accord de transition que souhaite proposer à la signature la direction de la Cnam en l'état.

Après 1 h d'échanges où l'intersyndicale n'a obtenu **aucune réponse** concernant les bases légales sur lesquelles la CNAM compte s'appuyer pour continuer à dérouler le démantèlement du service du contrôle médical.

La direction a dilué ses éléments de langage habituels couplés de **réponses discutables et hypothétiques** tout en réaffirmant que :

- Le projet « **ne se déploie pas mais il se poursuit** » avec une échéance unique au 1^{er} octobre 2025 ;
- La direction ne dispose pas de texte de loi lui permettant de transférer les contrats de travail de tous les personnels en caisse ;
- Mais la direction aurait suffisamment de garanties de la part de la direction de la Sécurité Sociale (DSS) pour poursuivre le projet et **la consultation des CSE des DRSM serait prévue en Juin 2025** ;
- Des travaux sur le « *corpus juridique* » sont en cours et des évolutions règlementaires seraient prêtes prochainement ;
- La direction ne souhaite pas la mise à disposition (MAD) en caisse de tous les salariés mais elle reconnaît que les praticiens conseils (PC) ne peuvent pas être intégrés autrement que par MAD en l'état actuel du droit ;

SERVICE DU CONTRÔLE MÉDICAL

- Les personnels administratifs (PA) pourraient être transférés en caisse sans demander leur avis, par voie réglementaire et, selon la direction, le code du travail le permettrait.
- Les directions régionales n'ont **pas de consignes de la CNAM de soumettre le projet en consultation** des CSE DRSM puisque la base législative ou réglementaire n'existe pas pour le permettre

La question se pose sur la légitimité à négocier les accords de transition et d'accompagnement (d'ailleurs non planifié par l'UCANSS) **puisque la base législative ou réglementaire n'y est pas non plus !**

Pour preuve, cet accord de transition ne sera pas soumis à la signature des organisations syndicales tant que la base légale n'est pas posée.

Quant aux consultations des CSE DRSM, le projet a été soumis à consultation à la DRSM Nouvelle Aquitaine (NA) sans l'aval de la CNAM et l'intersyndicale a fait une déclaration :

« Lors du CSE de la DRSM Nouvelle Aquitaine du 15 avril 2025, suite à la présentation du projet de transformation du Service du Contrôle Médical le 18 mars 2025, la direction a soumis pour avis la consultation sur le projet de transformation de l'Assurance Maladie et sur les conséquences sociales et environnementales pour les personnels de la DRSM NA.

La direction ayant réaffirmé son souhait de recueil de l'avis lors de cette plénière, en application de l'article L. 2315-94 du Code du travail, la délégation du personnel au CSE a fait lecture d'une résolution d'expertise, votée à l'unanimité pour le lancement d'une expertise « projet important » sur le périmètre de la DRSM Nouvelle Aquitaine.

Dans les heures suivant la clôture de la séance, la direction s'est attelée à contacter plusieurs fois par téléphone beaucoup d'élus composant la délégation du personnel afin de leur demander l'annulation de l'expertise par tout moyen possible sous entendant des manœuvres peu orthodoxes pour obtenir gain de cause. Ces méthodes sont scandaleuses et nous les dénonçons fermement !

A la DRSM NA, la direction avance à marche forcée sans se soucier des conséquences sur l'ensemble des salariés afin de déployer au plus tôt le projet. Les échanges directeur CPAM et salariés ELSM ont eu lieu en janvier 2025, les entretiens exploratoires sont réalisés à ce jour et le mal être est largement perceptible pour les salariés qui s'expriment. Certains salariés ont dû quitter l'entreprise ou se mettre en arrêt de travail pour éviter un geste malheureux tant la pression et les actions mises en œuvre étaient intolérables.

La direction CNAM doit faire stopper cette situation et doit demander à la direction de la DRSM NA de mettre en œuvre immédiatement son obligation de sécurité.

L'expertise votée suivra son cours et ne sera pas annulée car la délégation du personnel exerce ses missions et agit pour la défense des salariés de la DRSM NA jusqu'au retrait définitif du projet par le directeur général. »

La direction a répondu que le service juridique de la CNAM est en ordre de marche et tous les recours juridiques seront mis en œuvre pour stopper cette expertise et qu'un CSE extraordinaire se tiendra le 22 avril 2025 avec à l'ODJ l'annulation de la délibération de la délégation du personnel sur le recours à l'expertise.

Tant d'illégalité dans les actions et tant de mépris envers le dialogue social et les salariés par la direction est choquant et inaudible pour les salariés du service du contrôle médical qui ont déjà largement exprimé leur souffrance toujours perceptible lors de l'expertise nationale diligentée par le CSEC.

SERVICE DU CONTRÔLE MÉDICAL

L'intersyndicale conteste ces affirmations contradictoires :

- La direction de la Cnam ne peut pas se dire vigilante sur les impacts RPS et agir ainsi
- La direction de la Cnam ne peut pas décider de l'intégration directe des PC en caisse sans modifier, par la loi, le code de la Sécurité Sociale ;
- La direction ne peut pas décider de l'intégration directe des PA, par simple voie réglementaire, ce qui contreviendrait au code du travail ;
- La direction ne donne aucun détail sur les textes législatifs et réglementaires qu'elle veut faire publier avec l'aide de la Direction de la Sécurité Sociale (DSS).

Pour ne pas valider ni cautionner ces positions et cet **accord de transition** sans base légale, l'intersyndicale a de nouveau quitté la séance.

L'intersyndicale attend les textes réglementaires en préparation et des explications claires sur la voie législative envisagée par la direction pour poursuivre son projet de démantèlement du SCM et confirme que le retrait du projet de démantèlement du SCM est plus que jamais essentiel.



I RETRAITE

LES RÉFORMES SUCCESSIVES DU SYSTÈME DE RETRAITE EN FRANCE : UNE ANALYSE ÉCONOMIQUE

Depuis 1993, le système de retraite en France a connu plusieurs réformes majeures visant à garantir sa pérennité et à répondre aux défis démographiques et économiques. Ces réformes, mal vécues et mal comprises, ont-elles eu de réels impacts économiques sur les déséquilibres budgétaires ?

Réforme Balladur (1993)

La loi du 22 juillet 1993, connue sous le nom de "réforme Balladur", a marqué un tournant significatif. Elle a modifié les conditions d'accès à la retraite des assurés du régime général en allongeant la durée de cotisation nécessaire pour une retraite à taux plein de 37,5 à 40 ans et en prenant en compte les 25 meilleures années de salaire pour le calcul de la pension. Cette réforme a permis de réaliser des économies estimées à environ 2 milliards de francs l'année suivante et cumulées à environ 15 milliards d'euros jusqu'à aujourd'hui.

Loi Fillon (2003)

La loi du 21 août 2003, dite "loi Fillon", a harmonisé les règles de retraite entre le secteur public et privé. Elle a introduit des mécanismes de surcote et de décote, ainsi qu'un dispositif de départ anticipé pour les carrières longues. Les économies générées par cette réforme ont été d'environ 1 milliard d'euros l'année suivante et cumulées à environ 10 milliards d'euros jusqu'à aujourd'hui.

Réforme des Régimes Spéciaux (2008)

En 2008, la réforme des régimes spéciaux a aligné ces régimes sur ceux de la fonction publique, notamment en termes de durée de cotisation et de calcul des pensions. Cette harmonisation a permis de réaliser des économies de l'ordre de 500 millions d'euros l'année suivante et cumulées à environ 5 milliards d'euros jusqu'à aujourd'hui.

Réforme Woerth (2010)

La loi du 9 novembre 2010, connue sous le nom de "réforme Woerth", a fixé l'âge légal de départ à la retraite à 62 ans et celui de la liquidation à taux plein à 67 ans. Cette réforme a généré environ 1,5 milliard d'euros d'économies l'année suivante et cumulées à environ 12 milliards d'euros jusqu'à aujourd'hui.

Décret du 2 juillet 2012

Le décret du 2 juillet 2012 a réintroduit la possibilité de départ à la retraite à 60 ans pour les carrières longues.

Réforme Touraine (2014)

La loi du 20 janvier 2014, dite "réforme Touraine", a inscrit le principe de l'allongement de la durée de cotisation à 43 ans pour les assurés nés à partir de 1973. Les économies générées ont été d'environ 1 milliard d'euros l'année suivante et cumulées à environ 8 milliards d'euros jusqu'à aujourd'hui.

Loi de Financement Rectificative de la Sécurité Sociale (2023)

La loi du 14 avril 2023 a reporté l'âge légal de départ à la retraite de 62 à 64 ans d'ici 2030 et a allongé la durée de cotisation à 43 ans en 2027. Cette réforme a permis de réaliser environ 2 milliards d'euros d'économies l'année suivante et cumulées à environ 2 milliards d'euros jusqu'à aujourd'hui.

Conclusion

Ces réformes successives ont joué un rôle certain dans la stabilisation financière du système de retraite en France. Elles ont permis de réaliser des économies d'environ 60 milliards d'euros en plus de 30 ans.

En résumé, de nombreuses réformes régulières incomprises et mal vécues avec un impact budgétaire réel, mais nettement en dessous des sommes astronomiques du déficit de l'Etat qui s'élève annuellement à 150 milliards d'euros à plus de 20% de dépassement contre 2% pour l'ensemble de la sécurité sociale

Références

[1] [Les réformes des régimes de retraite de 1982 à 2023 : chronologie](#)

[2] [Les différentes réformes des retraites de 1993 à 2023](#)

I SÉCURITÉ SOCIALE

SYNTHÈSE DU RAPPORT IGAS SUR LES PARCOURS USAGERS DES ORGANISMES DE SÉCURITÉ SOCIALE

Le rapport IGAS intitulé « **Les parcours des usagers de la Sécurité sociale : Comment mieux accompagner les moments importants de la vie ?** » met en lumière la nécessité d'améliorer la prise en charge des usagers à travers une approche centrée sur leurs besoins et leurs attentes. Voici les principaux points abordés :

1. Une notion récente à clarifier

- Les parcours usagers, inspirés de l'expérience client et des pratiques sociales, sont encore mal définis et hétérogènes dans leur application. Une définition claire et partagée est essentielle pour maximiser leur impact.
- La relation avec les usagers est au cœur des missions des organismes de sécurité sociale, mais elle nécessite une diversification accrue et un renforcement des partenariats.

2. L'usager au centre des parcours

- Les parcours doivent être conçus autour des moments de vie significatifs (naissance, séparation, retraite, etc.), en adoptant une logique d'universalisme proportionné : adaptés aux besoins spécifiques tout en étant accessibles à tous.
- L'accent est mis sur la consolidation des parcours existants avant d'en développer de nouveaux, pour garantir leur efficacité et pertinence.

3. Une feuille de route nationale

- La mise en œuvre des parcours exige un pilotage interbranche structuré, coordonné par la direction de la Sécurité sociale et soutenu par une méthodologie commune.
- Cette méthodologie inclut cinq étapes clés : état des lieux, modélisation, développement d'outils, expérimentations territoriales, puis déploiement généralisé.

4. Des outils performants et une mobilisation accrue

- Les parcours doivent devenir des leviers d'innovation pour transformer les caisses tout en prenant en compte les coûts associés.
- Il est crucial de développer des outils collaboratifs omnicanaux et d'impliquer les agents dans ce processus grâce à une montée en compétences adaptée.

Recommandations clés

- Adopter une définition commune reposant sur six éléments cumulatifs (usager-acteur, moment de vie, universalisme proportionné, conception interbranche, jalons temporels, visibilité).
- Évaluer systématiquement les parcours pour garantir leur pertinence et leur impact jusqu'à l'utilisateur final.

Ce rapport souligne que le défi principal n'est pas d'augmenter le nombre de parcours mais d'améliorer leur qualité pour mieux répondre aux attentes des usagers tout en renforçant la confiance envers les services publics.

Sources

Les parcours des usagers de la Sécurité sociale : [https://igas.gouv.fr/sites/igas/files/2025-04/Rapport%20Igas%20-%20Parcours%20usagers%20des%20organismes%20de%20s%C3%A9curit%C3%A9%20sociale%20\(2024-006R\).pdf](https://igas.gouv.fr/sites/igas/files/2025-04/Rapport%20Igas%20-%20Parcours%20usagers%20des%20organismes%20de%20s%C3%A9curit%C3%A9%20sociale%20(2024-006R).pdf)

La relation de service des caisses de sécurité sociale avec les ... <https://www.ccomptes.fr/sites/default/files/2023-10/RALESS-2019-10-relation-service-entre-CSS-assures.pdf>

| NOS PARTENAIRES



AGENDA

20/05/2025 RPN Formation professionnelle dont OPCO	20/05/2025 CPP ARS	26/05/2025 Bureau National du SNFOCOS	26 et 27/05/2025 Commission Exécutive du SNFOCOS	27/05/2025 RPN Formation professionnelle dont OPCO
---	------------------------------	--	---	---

POUR ADHÉRER AU SNFOCOS

Contactez les élus ou représentants SNFOCOS

présents dans votre organisme

ou adhérez via le formulaire en ligne sur :

<https://snfocos.org/adherer/>



Snfocos

Un syndicat en action, une force pour les cadres