



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

effectifs de personnel

Question orale n° 1666

Texte de la question

M. Jean-Paul Dupré attire l'attention de M. le ministre du travail, de l'emploi et de la santé sur les problèmes posés par les réductions massives d'effectifs au sein de la sécurité sociale. Après avoir perdu 10 000 postes entre 2003 et 2009, la sécurité sociale subit de nouvelles coupes sombres dans ses effectifs. Ce ne sont pas moins de 4 000 postes qui sont appelés à disparaître d'ici 2013 au sein des effectifs de la branche maladie. Ces 4 000 postes correspondent peu ou prou à la moitié des 8 400 départs en retraite prévus. Ces 4 000 suppressions vont contribuer immanquablement à la dégradation des conditions de travail des agents de la sécurité sociale. Ce sont 4 000 suppressions qui vont se traduire par une régression supplémentaire de la qualité du service offert aux assurés. Dépouillée d'une grande partie de ses effectifs, les effets se font déjà durement ressentir sur le terrain. La sécurité sociale est aujourd'hui amenée à réduire sa présence dans les territoires. Ainsi, dans l'Aude, une nouvelle organisation des espaces sécurité sociale a-t-elle été mise en place en juin 2011 à Castelnaudary, Limoux et Port-la-Nouvelle et au 1er septembre 2011 à Lézignan. C'est une nouvelle organisation qui se traduit par une réduction des horaires d'ouverture. Malgré les propos rassurants des directions départementales, il se confirme chaque jour que la grogne gagne chez les usagers. Et pour cause, passer d'une ouverture des bureaux cinq jours par semaine à trois matinées et trois après-midi, comme cela est par exemple le cas à Limoux, n'est pas sans poser problème, en particulier en matière de délais d'attente. Et tout laisse à craindre que cette réorganisation ne soit le prélude à une fermeture pure et simple de ces bureaux décentralisés un jour prochain. Une fois de plus ce sont les zones rurales qui sont pénalisées par cette politique. Les usagers, ceux-là mêmes qui ont déjà eu à subir les franchises médicales, les déremboursements en cascade, notamment les personnes âgées, malades, à mobilité réduite, sont soumis à des attentes fastidieuses et déjà contraints à des déplacements longs et coûteux pour se rendre aux guichets de la sécurité sociale. Le Gouvernement consacre ainsi l'avènement d'une France à deux vitesses. Il détricote l'indispensable solidarité nationale sans laquelle il n'y a plus de pacte républicain. Il lui demande de mettre un terme à cette politique de démantèlement.

Texte de la réponse

RÉDUCTION DES EFFECTIFS DES ORGANISMES DE SÉCURITÉ SOCIALE

M. le président. La parole est à M. Jean-Paul Dupré pour exposer sa question, n° 1666, relative la réduction des effectifs des organismes de sécurité sociale.

M. Jean-Paul Dupré. Ma question est relative à la présence de permanences de sécurité sociale dans les petites villes en milieu rural.

Madame la secrétaire d'État, après avoir perdu 10 000 postes entre 2003 et 2009, les effectifs de la sécurité sociale subissent de nouvelles coupes sombres. Ce ne sont pas moins de 4 000 postes qui sont appelés à disparaître d'ici à l'année 2013 au sein des effectifs de la branche maladie. Ces 4 000 suppressions vont immanquablement contribuer à la dégradation des conditions de travail des agents de la sécurité sociale et à une régression supplémentaire de la qualité du service offert aux assurés.

La sécurité sociale est déjà dépouillée d'une grande partie de ses effectifs, ce qui se fait déjà durement ressentir sur le terrain.

Elle est aujourd'hui amenée à réduire sa présence dans les territoires.

Ainsi, dans le département de l'Aude, une nouvelle organisation des espaces sécurité sociale a été mise en place, au mois de juin 2011, à Castelnaudary, Limoux et Port-la-Nouvelle et, au 1er septembre 2011, à Lézignan. Cette nouvelle organisation se traduit par une réduction des horaires d'ouverture.

Malgré les propos rassurants des directions départementales que nous ne manquons pas de solliciter, il se confirme chaque jour que la grogne gagne chez les usagers. Et pour cause ! Passer d'une ouverture des bureaux cinq jours par semaine à trois matinées et trois après-midi, comme c'est par exemple le cas à Limoux, n'est pas sans poser problème, en particulier en matière de délais d'attente.

Tout laisse à craindre que cette réorganisation ne soit le prélude à la fermeture, un jour prochain, des bureaux décentralisés.

Une fois de plus, ce sont les zones rurales qui sont pénalisées par cette politique, et les usagers. Ceux-là mêmes qui ont déjà eu à subir les franchises médicales, les déremboursements en cascade, notamment les personnes âgées et les personnes à mobilité réduite, sont soumis à des attentes fastidieuses et des déplacements longs et coûteux pour se rendre au guichet de la sécurité sociale, au siège de Carcassonne.

Le Gouvernement consacre ainsi l'avènement d'une France à deux vitesses et détricote l'indispensable solidarité nationale sans laquelle il n'y a plus de pacte républicain. Égaux devant l'impôt, les ruraux doivent l'être, en tant qu'usagers, dans l'accès aux services.

Le Gouvernement va-t-il enfin, madame la secrétaire d'État, mettre un terme à cette politique de démantèlement des services ?

M. le président. La parole est à Mme la secrétaire d'État chargée de la santé.

Mme Nora Berra, *secrétaire d'État chargée de la santé*. Monsieur le député, la convention d'objectifs et de gestion entre l'État et la Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés pour la période 2010-2013 comporte des objectifs de renforcement de la qualité de service - modernisation des accueils, simplification des démarches, parcours attentionnés pour certaines catégories d'assurés - mais aussi d'efficience de son organisation, afin de mieux maîtriser nos dépenses de santé.

Pour atteindre les objectifs qui lui sont fixés, les budgets de gestion et le niveau des effectifs de la branche maladie ont été déterminés en fonction de l'évolution de la charge de travail, mais aussi des gains de productivité attendus de la mutualisation de fonctions et de services entre organismes et, surtout, de la poursuite de la dématérialisation des échanges.

Les 3 950 non-remplacements de départs en retraite sur la période 2010-2013 correspondent ainsi à des gisements de productivité clairement identifiés au sein de la branche lors de l'évaluation de la convention 2006-2009 par l'Inspection générale des affaires sociales et au cours de la négociation de la convention actuelle.

L'amélioration de l'efficience du réseau sera ainsi poursuivie, dans le contexte contraint des finances publiques, grâce, en particulier, à une rationalisation des systèmes d'information de la branche, tout en garantissant un haut niveau de service à l'utilisateur.

S'agissant de la présence territoriale de la CNAMTS et de son réseau de caisses primaires sur le territoire, il convient de préciser qu'elle dispose d'un réseau particulièrement développé de 2 800 points de contact répartis sur tout le territoire. Il s'agit de l'un des réseaux de service public les plus denses.

Sont traités mensuellement dans ces points d'accueil plus de 3 millions de sollicitations, 2,6 millions d'appels téléphoniques, 121 000 lettres et 5 millions de contacts *via* le compte Ameli.

Le réseau de points d'accueil physique est en évolution constante pour mieux tenir compte des besoins de la population et des évolutions démographiques des territoires. De nombreuses caisses d'assurance maladie proposent également des rendez-vous individuels à domicile ou en mairie, par un agent d'accueil itinérant, notamment en zone rurale.

Dans le cadre de la stratégie de présence des services publics en milieu rural, la CNAMTS a également signé, le 28 septembre 2010, l'accord national " Plus de services au public ", qui vise à expérimenter, pendant dix-huit mois, une démarche mutualisée de services au public.

Les pouvoirs publics et la CNAMTS veillent ainsi à développer un service public qui adapte ses canaux de contact aux besoins spécifiques de ses différents publics et à offrir une couverture optimale selon la nature des besoins.

M. le président. La parole est à M. Jean-Paul Dupré.

M. Jean-Paul Dupré. Vous avez vous-même souligné, madame la secrétaire d'État, l'importance de ces permanences en milieu rural et le nombre des usagers qui les sollicitent. Cela m'amène à trouver parfaitement fondé leur souhait de voir revenir les heures d'ouverture à leur amplitude antérieure. Je me permets de vous suggérer de demander aux services départementaux d'effectuer une enquête de satisfaction à propos de ces permanences en milieu rural. Vous pourrez constater qu'elles sont très utiles pour assurer l'égalité devant le service, comme il existe une égalité devant l'impôt.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Paul Dupré](#)

Circonscription : Aude (3^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question orale

Numéro de la question : 1666

Rubrique : Sécurité sociale

Ministère interrogé : Travail, emploi et santé

Ministère attributaire : Travail, emploi et santé

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 24 janvier 2012, page 728

Réponse publiée le : 1er février 2012, page 526

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le 24 janvier 2012