



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Situation intolérable à la CNAV

Question écrite n° 5885

Texte de la question

Mme Charlotte Leduc alerte M. le ministre du travail, du plein emploi et de l'insertion sur la situation déplorable de la caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV). Alors que le Gouvernement fait, en ce moment même, passer en force sa contre-réforme des retraites, il serait bon de s'interroger sur la réalité des conditions de travail dans l'organisme qui gère la pension présente ou à venir de millions d'usagers. Des années successives de restrictions budgétaires, de réduction des effectifs et de fermeture de sites ont eu pour conséquence l'arrêt de l'accueil spontané et la réduction drastique des prises de rendez-vous. Les assurés subissent des délais de traitement et de paiement indignes, le service public n'est tout simplement plus rendu aux usagers. Les agents, eux, souffrent de la situation. Cette gestion néolibérale d'un service public a conduit à une charge de travail surréaliste et à une pression du chiffre toujours plus importante pour les fonctionnaires qui doivent également se débrouiller avec un matériel défectueux voir inopérant et répondre aux instructions souvent contradictoires de leur hiérarchie. Les conséquences sociales sont dramatiques : *burn-out*, dépressions, abandons de postes ou encore démissions se multiplient et une salariée est allée jusqu'à tenter de se suicider en 2021. La loi de financement de la sécurité sociale pour 2023 n'a rien réglé et continue même d'étrangler financièrement la CNAV. Il est donc urgent de réagir. Les solutions sont pourtant connues de longues dates et facile à mettre en place. Elles nécessitent surtout une volonté politique forte. La politique d'accueil doit être entièrement repensée pour permettre à l'usager de trouver à tout moment une personne pour le renseigner. La réponse numérique doit rester un outil facilitateur et non se substituer à une personne physique. Des embauches massives doivent ainsi être engagées pour répondre aux besoins des usagers et mettre en place de bonnes conditions de travail pour les agents. Pour permettre cet important recrutement encore faut-il que le métier attire, c'est pourquoi une augmentation conséquente et bien supérieure à l'inflation du point d'indice, après plus de dix ans de gel, doit intervenir ici comme dans l'ensemble de la fonction publique. Les moyens matériels et financiers doivent également être réévalués pour donner aux agents les outils adaptés à leur mission. Se battre pour ces mesures d'urgence, c'est se battre pour une sécurité sociale digne de ce nom, rendant un service public de qualité, au plus près des attentes et des besoins des usagers. À plus long terme, il est aussi nécessaire de mettre un terme à une logique purement comptable des politiques publiques et notamment de la sécurité sociale. Cette dernière est le patrimoine du peuple, le patrimoine de celles et ceux qui n'en ont pas. La sécurité sociale doit ainsi être sans cesse renforcée pour améliorer la protection du plus grand nombre. Il est donc urgent que l'État et le Gouvernement réagissent pour défendre ce patrimoine inestimable, cela commence à la CNAV. Elle souhaite connaître sa position sur le sujet.

Texte de la réponse

Les moyens négociés dans le cadre de la Convention d'objectifs et de gestion (COG) 2023-2027 reflètent les nouveaux besoins identifiés par la branche "Retraite" du régime général, issus de l'évaluation des COG 2018-2022 et des réformes gouvernementales à mettre en œuvre durant cette nouvelle période conventionnelle. Ils tiennent particulièrement compte des moyens humains nécessaires à la branche pour assurer à court terme la mise en œuvre de la réforme des retraites. Aussi, grâce aux gains permis par la modernisation des systèmes

d'information, les caisses de retraite du régime général auront sensiblement les mêmes effectifs en 2027 qu'aujourd'hui, ce qui leur permet de déployer leurs compétences sur les dossiers les plus complexes et la relation à l'usager. Sans même attendre la signature de cette COG, le Gouvernement a permis à la CNAV de recruter 200 agents supplémentaires en début d'année pour accompagner la préparation de l'application de la réforme des retraites. Le Gouvernement est particulièrement attentif aux moyens et aux conditions de travail de l'ensemble des agents de la Sécurité sociale. La COG 2023-2027 doit aussi garantir une qualité de service ambitieuse. Si la progression de l'utilisation des canaux numériques fait partie intégrante de la relation de service de la branche retraite, la CNAV doit s'attacher à compléter cette offre par la prise en compte de la diversité des modes de contact. La COG accorde une importance particulière à l'accessibilité des services proposés, par l'adaptation de la politique d'accueil en fonction de la réalité des territoires et des besoins des assurés, notamment les publics éloignés du numérique. La CNAV vise ainsi à personnaliser sa politique de rendez-vous sous les formats les plus adaptés aux situations des assurés. Des dispositifs d'accompagnements renforcés vont être proposés aux publics les plus fragiles, en lien avec le réseau des maisons France services et les partenaires externes (Centres communaux d'action sociale, conseils départementaux, associations). Le Gouvernement est donc particulièrement attentif à la qualité de service rendu aux usagers. La maîtrise des délais et de la qualité de traitement constitue un enjeu fondamental afin de garantir une délivrance juste et efficace des prestations aux assurés. Enfin, l'Assurance retraite s'attache à mettre en œuvre l'ensemble des engagements négociés en faveur de la qualité de service et de l'amélioration des conditions de travail de ses agents et poursuit ses efforts en faveur d'une démarche continue de responsabilité sociétale des organisations. Le Gouvernement confirme par ailleurs son attachement à promouvoir la qualité de vie au travail. Il a également conclu une COG pour la période 2022-2026 avec l'Union des caisses nationales de sécurité sociale (UCANSS), fédération des employeurs du régime général de la sécurité sociale. Parmi les engagements de l'UCANSS figure celui du développement des politiques de prévention en santé et de la qualité de vie au travail, en lien avec l'ensemble des organismes de sécurité sociale. Chaque caisse de sécurité sociale veillera à assurer des conditions de travail de qualité pour l'ensemble des agents. Enfin, indépendamment des COG, les agents de la Sécurité sociale ont bénéficié en octobre 2022 d'une revalorisation du point d'indice de 3,5%, succédant à une prime exceptionnelle d'intéressement de 200 euros au début de l'année 2022. A la rentrée 2023, l'UCANSS va engager la négociation avec les partenaires sociaux pour transposer aux personnels de la sécurité sociale les mesures annoncées par le ministre de la transformation et de la fonction publiques il y a quelques semaines. Des travaux de rénovation de la classification des emplois devraient également être initiés avec les syndicats représentatifs, sans doute dès l'automne.

Données clés

Auteur : [Mme Charlotte Leduc](#)

Circonscription : Moselle (3^e circonscription) - La France insoumise - Nouvelle Union Populaire écologique et sociale

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 5885

Rubrique : Services publics

Ministère interrogé : Travail, plein emploi et insertion

Ministère attributaire : Travail, plein emploi et insertion

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [21 février 2023](#), page 1688

Réponse publiée au JO le : [12 septembre 2023](#), page 8171