



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Moyens des CPAM

Question écrite n° 624

Texte de la question

M. Gabriel Amard appelle l'attention de M. le ministre de la santé et de la prévention sur la situation désastreuse dans les organismes de sécurité sociale. Les restrictions budgétaires successives et l'abandon criant des salariés des CPAM ont pour conséquences des fermetures de sites de proximité et la diminution voire la suppression des prestations pour les usagers (assurés sociaux, allocataires, pensionnés et cotisants). Par exemple, les salariés de la CPAM du Rhône se retrouvent à gérer la pénurie tout en devant travailler avec des logiciels récents défaillants et des logiciels anciens obsolètes. Avec l'explosion du nombre d'arrêts de travail depuis le début de cette année, les retards s'accumulent dans le traitement des demandes. Sur près de 11 000 réclamations téléphoniques en attente de traitement pour le Rhône, près de 9 000 concernent les revenus de substitution. Ces dernières ne sont pas traitées, laissant sans réponse des assurés qui n'arrivent pas à toucher leur indemnisation. Par ailleurs, les délais de prise en compte des accidents de travail peuvent s'éterniser de 3 à 4 mois. Tous les agents de la sécurité sociale sont unanimes, la souffrance au travail s'amplifie : charge de travail surréaliste, pression du chiffre, logiciels anciens et inopérants, instructions contradictoires, législations qui évoluent du jour au lendemain... L'institution est au bord de la rupture. Pour les usagers, c'est la double peine. Les délais de paiements engendrent une difficulté d'accès aux droits et aux soins et ce sont souvent les plus précaires qui pâtissent de ces situations : intérimaires, chômeurs, intermittents... La mise en place d'une interface quasiment exclusivement numérique n'arrange rien, les usagers ne peuvent presque plus échanger avec un agent pour être accompagné. Pour les accueils, partout les files d'attente s'allongent avec un accroissement des incivilités. Cette situation gravissime oblige les usagers à exécuter eux-mêmes le travail initialement confié aux agents, avec le risque de faire des erreurs et donc d'être en situation de rupture de droits. La crise sanitaire qui s'accompagne d'une crise sociale a pu démontrer la nécessité absolue de la sécurité sociale. Comme souvent, les agents continuent pourtant de faire preuve d'une abnégation à la tâche alors que les lois de financements de la sécurité sociale ainsi que les conventions d'objectifs et de gestion (COG) étranglent littéralement les salariés comme les usagers. Il est urgent de sortir de cette politique de restrictions budgétaires qui annonce le signal d'une liquidation progressive de la sécurité sociale. Il faut des embauches massives pour répondre aux besoins des usagers et des salariés avec la mise en place de bonnes conditions de travail. Les salariés méritent d'être mieux considérés, alors qu'ils ont démontré leur efficacité et leur capacité à s'adapter à la crise covid leurs rémunérations ne sont pas à la hauteur de leur investissement. Pour preuve, le salaire d'entrée, qui venait d'être maigrement augmenté, repasse sous la valeur du SMIC ce 1er août 2022. Depuis plus de 10 ans, les agents de la sécurité sociale subissent le gel de la valeur du point, leurs salaires doivent augmenter et la valeur du point doit passer à 10 euros. Il faut rompre avec les politiques comptables (COG) et le démantèlement progressif du système de santé en garantissant le 100 % sécu et un financement de la sécurité sociale à la hauteur des enjeux de la société. Enfin, il est urgent de renouer avec les accueils physiques car l'utilisateur doit pouvoir 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. Il lui demande sa position sur le sujet.

Texte de la réponse

Le Gouvernement sait l'engagement des personnels des organismes de sécurité sociale et souhaite préserver leur pouvoir d'achat dans ce contexte d'inflation inédit. Pour cela, les quatre ministres en charge de la sécurité sociale ont demandé aux employeurs du régime général de la Sécurité sociale d'ouvrir des négociations avec les organisations représentatives en vue d'une revalorisation du point d'indice des salariés de même ampleur que celle de la fonction publique. La négociation a conclu à la revalorisation du point de 3,5 % au 1er octobre 2022. Cette mesure intervient après la revalorisation en juillet des salaires des 30 000 salariés les plus faiblement rémunérés des caisses du régime général de la sécurité sociale et le versement d'un intéressement exceptionnel en octobre de 200 euros pour l'ensemble des agents. Dans le cadre de l'élaboration de la convention d'objectifs et de gestion 2023-2027, la trajectoire d'emplois sera l'un des principaux objets d'attention pour les quatre caisses (caisse nationale de l'assurance maladie, caisse nationale d'assurance vieillesse, caisse nationale des allocations familiales, agence centrale des organismes de sécurité sociale) et leurs tutelles. Les négociations devant être finalisées dans les prochaines semaines, la trajectoire d'effectifs et la politique des ressources humaines pour les prochaines années ne sont pas encore fixées ; ces décisions devront permettre une qualité de service améliorée pour l'utilisateur, en veillant à la bonne articulation des accueils, quel qu'en soit le canal, mais aussi en recherchant une bonne articulation avec les maisons France services.

Données clés

Auteur : [M. Gabriel Amard](#)

Circonscription : Rhône (6^e circonscription) - La France insoumise - Nouvelle Union Populaire écologique et sociale

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 624

Rubrique : Assurance maladie maternité

Ministère interrogé : Santé et prévention

Ministère attributaire : Santé et prévention

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [9 août 2022](#), page 3736

Réponse publiée au JO le : [10 janvier 2023](#), page 260