



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Retards d'indemnités journalières : usagers et agents épuisés

Question écrite n° 17934

Texte de la question

M. Damien Maudet attire l'attention de Mme la ministre de la santé, des familles, de l'autonomie et des personnes handicapées sur les retards importants des versements des indemnités journalières par les CPAM ainsi que la dégradation des conditions de travail des téléconseillers. « Nous recevons des appels de gens en accident du travail en larmes car ça fait trois mois qu'ils attendent leurs indemnités journalières ». En Haute-Vienne, ces types de témoignages se multiplient. Plusieurs administrés signalent ne plus percevoir les indemnités auxquelles ils ont droit. C'est le cas de Laurent : après dix jours d'hospitalisation, il n'a touché aucune indemnité journalière de la CPAM 87 pendant des mois, malgré les démarches engagées. Cette situation, dit-il, « crée une réelle précarité pour les personnes concernées, notamment lorsqu'elles sont déjà dans une situation professionnelle fragile ». Sylvain connaît la même détresse : aucune indemnité journalière n'a été versée à son employeur, ce qui l'a empêché de transmettre les documents nécessaires à sa banque pour la prise en charge de l'assurance de son crédit immobilier. Ces retards plongent les usagers dans des difficultés financières graves, tandis que les salariés des CPAM se retrouvent eux mêmes démunis. Les téléconseillers doivent faire face à des assurés non indemnisés, dans un contexte de conditions de travail dégradées, marqué par une souffrance professionnelle alarmante. Les agents, dont les salaires dépassent à peine le SMIC et qui subissent un *turn over* très élevé, alertent depuis longtemps. En Haute-Vienne, les téléconseillers ont fait grève au mois de mai pour que la hiérarchie reconnaisse leur mal être, prenne la mesure de la détresse à laquelle ils sont confrontés quotidiennement et engage des améliorations concrètes : embauches pérennes en CDI, recrutements à hauteur des besoins du service et organisation du travail adaptée. Dans ce contexte, il lui demande quelles mesures le Gouvernement entend mettre en place pour garantir aux usagers le versement rapide de leurs indemnités journalières, afin d'éviter l'aggravation de leur précarité, mais aussi améliorer durablement les conditions de travail des agents, qui subissent de plein fouet la dégradation du service public.

Données clés

Auteur : [M. Damien Maudet](#)

Circonscription : Haute-Vienne (1^{re} circonscription) - La France insoumise - Nouveau Front Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 17934

Rubrique : Assurance maladie maternité

Ministère interrogé : [Santé, familles, autonomie et personnes handicapées](#)

Ministère attributaire : [Santé, familles, autonomie et personnes handicapées](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [8 septembre 2026](#), page 8091