



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Difficultés dans les caisses primaires d'assurance maladie

Question écrite n° 414

Texte de la question

Mme Nadège Abomangoli alerte M. le ministre de la santé et de la prévention sur la situation alarmante des caisses primaires d'assurance maladie (CPAM). Alors qu'une nouvelle vague de covid-19 vient frapper le pays, les CPAM sont en première ligne. Pourtant un nombre croissant d'agents et d'usagers font état d'une situation catastrophique. Du fait d'un manque de moyens et d'effectifs, les usagers se retrouvent confrontés à des délais d'attente très longs, parfois plus de 4 mois, pour obtenir le versement de leurs prestations. Mme la députée saisit M. le ministre en s'appuyant sur la situation de la CPAM de Seine-Saint-Denis. Mme la députée rappelle à M. le ministre qu'il y a 20 ans, la CPAM de Seine-Saint-Denis disposait de 52 points d'accueil sur le département, elle en dispose aujourd'hui d'à peine une dizaine. Le point d'accueil de Bondy a dû fermer définitivement ses portes en mars 2021, sans explication ni concertation auprès des usagers et agents. Du fait d'un manque d'agents d'accueil, le site du Raincy qui couvre également la commune des Pavillons-sous-Bois, auparavant ouvert 5 jours sur 5, a dû réduire les périodes d'ouverture à 3 jours sur 5. Cela se traduit par des tensions très lourdes pour ces agents qui reçoivent en moyenne 200 assurés par jour avec des délais d'attente allant d'1h30 à 2h. L'adoption d'une nouvelle modalité d'accueil sur rendez-vous uniquement, cela alors que la fracture numérique est particulièrement grande en Seine-Saint-Denis, entraîne des incompréhensions de la part des usagers n'étant pas informés de ces modalités. Cela crée une grande détresse chez certains assurés sociaux mais également une agressivité, compréhensible mais mal dirigée, chez d'autres à destination des agents de la CPAM. Tout agent du service public doit pouvoir exercer ses missions dans un cadre apaisé et des conditions dignes. Or ces derniers font état de *burn-out*, d'absence de dialogue avec leur direction et demandent des revalorisations salariales du fait de leur surcharge de travail. Mme la députée alerte M. le ministre sur le fait que partout en France, notamment dans des territoires où l'accès aux droits est une bataille du quotidien et où l'inflation vient frapper de plein fouet le pouvoir d'achat des concitoyens, les assurés ne peuvent se permettre d'attendre des mois avant de percevoir leurs prestations. Dans le département de Seine-Saint-Denis, près de 4 000 réclamations sont aujourd'hui en attente par différents canaux. Certaines situations complexes nécessitent un suivi particulier ce qui n'est pas possible quand les dossiers s'accumulent. Mme la députée souhaite savoir si des mesures seront prises pour garantir aux assurés un délai d'attente raisonnable pour le traitement de leurs dossiers. Elle demande si des moyens supplémentaires seront alloués aux CPAM pour permettre aux agents d'exercer sereinement leurs missions.

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 : [Mme Nadège Abomangoli](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (10^e circonscription) - La France insoumise - Nouvelle Union Populaire écologique et sociale

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 414

Rubrique : Assurance maladie maternité

Ministère interrogé : Santé et prévention

Ministère attributaire : Santé et prévention

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [2 août 2022](#), page 3642

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