



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Déficit d'attractivité des métiers de la sécurité sociale

Question écrite n° 8517

Texte de la question

M. Benoît Bordat alerte M. le ministre de la santé et de la prévention sur le grave déficit d'attractivité des métiers de la sécurité sociale. Le pacte républicain français se fonde sur un principe de solidarité qui guide l'action politique et sur lequel ont été bâties ses institutions. L'école, la fonction publique et la sécurité sociale en sont les piliers. La société française traverse une crise de confiance démocratique, les courants de pensée extrémistes ou complotistes remettent régulièrement en cause les principes fondamentaux de la République. Face à ces attaques, il est impératif de conforter le bon fonctionnement de ses institutions. C'est ce à quoi la majorité et le Gouvernement s'emploient au travers des réformes du système de santé, du système éducatif, de la fonction publique et de l'augmentation importante des budgets qui y sont alloués. Les Français plébiscitent le système de protection sociale, ils sont ainsi 88 % à exprimer un fort attachement à la sécurité sociale, selon le dernier baromètre de l'UCANSS, publié en 2020. Ce sont ainsi plus de 165 000 femmes et hommes, salariés des organismes de sécurité sociale, qui œuvrent chaque jour à rendre le service le plus efficient possible et protéger les Français contre les aléas de leur quotidien. Cette vocation, dont ils affichent la fierté au travers de l'*hashtag* #fiersdeprotéger, atteint cependant ses limites compte tenu de la dégradation importante de leurs conditions de travail. Les métiers qui interviennent dans les différentes branches de la sécurité sociale souffrent en effet d'un grave déficit d'attractivité qui tend à s'accroître ces dernières années. La rémunération de ces personnels pose des difficultés, avec un réel décrochage de leur revenu moyen par rapport au SMIC. Si en 2010 un technicien de la CPAM pouvait prétendre à une rémunération 13 % supérieure à celle du SMIC, elle n'est plus que de 4 % malgré la revalorisation de la valeur du point d'indice et des mesures en faveur des bas salaires, pour un métier qui requiert une certaine technicité. Avec un taux de chômage historiquement bas dont M. le député se félicite, les salariés des organismes de la sécurité sociale n'hésitent plus à quitter leur poste pour des emplois mieux rémunérés dans le privé ou dans d'autres organismes publics. Les instances de l'UCANSS en sont pleinement conscientes et organisent de grandes campagnes de recrutement pour « Attirer, recruter et fidéliser » de nouveaux collaborateurs. L'embauche de nouvelles recrues qui nécessitent d'être formées et expérimentées pour réaliser certaines opérations complexes ne permet plus de compenser une perte de compétences conséquente dans les équipes et qui s'intensifie. Les retards de traitement des dossiers se sont accumulés avec la surcharge importante d'activité causée par le covid. Les différentes réformes engagées ont aussi un impact non négligeable sur l'organisation de ces opérateurs. Ces difficultés entraînent un découragement palpable des salariés et contribue à ces départs. Les conventions d'objectif et de gestion des organismes de sécurité sociale ont pour optique d'améliorer le service rendu aux usagers avec des objectifs affichés ambitieux. Ces conventions successives ont également engendré une baisse importante des effectifs de ces opérateurs et une augmentation de la charge de travail allouée à chaque salarié. Cet écart croissant entre les moyens alloués et les objectifs affichés a fait naître un profond malaise chez les collaborateurs de ces organismes. Tout cela entraîne des conséquences non négligeables sur le service rendu au public. Les retards ont de graves répercussions financières chez les assurés, suscitent des comportements agressifs envers le personnel de ces organismes et entament la confiance du public dans le système de protection sociale. Aussi, au moment où se finalisent les négociations des conventions d'objectifs et de gestion, il souhaite connaître les évolutions qu'il envisage de proposer face à ce constat.

Texte de la réponse

Le Gouvernement sait l'investissement des femmes et hommes salariés des organismes de sécurité sociale, et souhaite préserver leur pouvoir d'achat dans le contexte d'inflation inédit. En septembre 2023, les organisations représentatives ont refusé de signer l'accord proposé par les employeurs prévoyant une nouvelle augmentation de la valeur du point de 1,5 % ainsi que le versement d'une prime exceptionnelle de 300 à 800 €, selon le niveau de rémunération, qui aurait bénéficié à 70 % des effectifs. Les employeurs ont néanmoins décidé unilatéralement d'une revalorisation de la valeur du point de 1,5 % à effet rétroactif à compter du 1er juillet 2023. Cette décision ne s'étend cependant pas au versement de la prime exceptionnelle compte tenu de l'opposition de principe manifestée par les organisations syndicales. Aussi, en admettant la précédente revalorisation de 3,5 % au 1er octobre 2022, la valeur du point a ainsi été revalorisée de 5 % pour l'ensemble du personnel des organismes de sécurité sociale sur une année. Les organismes de sécurité sociale connaissent, de même que l'ensemble des services publics, un certain déficit d'attractivité, auquel il est impératif d'apporter, au-delà des actions notamment de communications entreprises par l'Union nationale des caisses de sécurité sociale, des réponses fortes. Dans ce contexte, outre la revalorisation générale des rémunérations évoquée, la rénovation de l'accord de la classification des emplois datant de 2004, soit avant la transformation massive de l'activité des organismes de sécurité sociale liée au numérique, constitue un levier majeur. La classification n'est en effet plus adaptée à l'évolution de l'expertise des emplois. Peu incitative en terme d'évolution professionnelle, elle n'offre pas une attractivité salariale suffisante pour les fonctions d'encadrement, notamment pour les managers de proximité et pour les experts. Une négociation de la classification s'était tenue de 2018 à 2020. Elle devait permettre la revalorisation des montants minimum d'attribution de points de compétence, la reconnaissance financière de la maîtrise de l'emploi, l'extension de l'attribution d'une prime de résultats à un plus grand nombre de bénéficiaires, la mise en place de nouvelles primes (formateur interne, contribution à un projet collectif exceptionnel ...). Bien que signé par la Confédération française démocratique du travail, l'accord n'a pu entrer en vigueur, la Confédération générale du travail et Force ouvrière ayant notifié leur opposition. La Première ministre s'est engagée à donner aux employeurs de la sécurité sociale et aux organisations syndicales représentatives les moyens financiers pour une rénovation ambitieuse et les encourage à débiter très prochainement leurs discussions.

Données clés

Auteur : [M. Benoît Bordat](#)

Circonscription : Côte-d'Or (2^e circonscription) - Renaissance

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 8517

Rubrique : Sécurité sociale

Ministère interrogé : Santé et prévention

Ministère attributaire : Travail, plein emploi et insertion

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [30 mai 2023](#), page 4829

Réponse publiée au JO le : [19 décembre 2023](#), page 11599