



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Alerte sur la situation sociale de la CNAV

Question écrite n° 9377

Texte de la question

M. Rodrigo Arenas alerte M. le ministre des solidarités, de l'autonomie et des personnes handicapées sur la situation sociale profondément dégradée de la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV). Cet organisme connaît depuis plusieurs années une profonde dégradation des conditions de travail de ses agents. Ils sont pressurisés par une charge de travail trop importante à la suite de nombreuses suppressions de postes, des rémunérations qui stagnent (et donc qui diminuent en valeurs réelles) depuis le gel du point d'indice, évolution qui n'est pas remise en cause par l'augmentation d'à peine 3,5 % de la rémunération des agents publics. On constate également des pressions psychologiques pour des salariés qui ont un matériel vétuste et inopérant, comme au niveau des équipements informatiques (ordinateurs, logiciels). Les usagers de la CNAV sont également les victimes de cette situation dégradée. Ils subissent des délais de traitement de leurs dossiers considérablement rallongés. C'est ce qui met en difficulté les nouveaux retraités qui doivent attendre plusieurs mois avant de pouvoir toucher leur première pension, mais également les pensionnés qui changent de situation (changement de RIB par exemple). Un audit interne en date du 19 mai 2022 qui a eu lieu après la tentative de suicide d'un des agents de la CNAV comprend des conclusions accablantes. Cet audit pointe « un état de santé psychique et physique fortement dégradé », « une fatigue assez généralisée chez les agents » et « un risque majeur pour la santé des salariés de la CNAV pouvant conduire à des situations extrêmes ». La conclusion de cette expertise pour risque grave est sans appel : « Nous alertons donc la direction de la CNAV par rapport aux situations rencontrées qui exigent, selon nous, des actions fortes immédiates ». Pourtant des solutions existent : il s'agit de mettre fin à la politique du chiffre imposée par les conventions d'objectifs et de gestion successives, de procéder à des embauches massives d'agents, de mieux les rémunérer pour rattraper le gel du point d'indice, de permettre l'accueil dans un lieu physique des assurés pour les aider dans leurs démarches souvent complexes. Dans le contexte de la réforme des retraites, les travailleurs de l'assurance retraite eux-mêmes expriment leurs souffrances au travail et montrent à quel point il peut être pénible. Il lui demande pourquoi il ne se saisit pas de la négociation en cours de la convention d'objectifs et de gestion pour changer de paradigme et garantir la santé des agents de la CNAV, comme le lui demandent toutes les organisations syndicales.

Texte de la réponse

La Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV) a en effet été marquée par une tentative de suicide sur le lieu de travail à la fin de l'année 2021. La direction a rencontré le jour même la salariée, qui va bien et travaille aujourd'hui, ainsi que ses collègues. Une enquête conjointe de l'employeur et du comité social et économique a immédiatement été lancée à l'initiative de l'employeur, pour en établir les causes, et un plan d'actions a été mis en œuvre. La direction de la CNAV porte fortement les enjeux de qualité de vie et de conditions de travail. Ainsi, après une année de négociations, un accord ambitieux sur la qualité de vie, les conditions de travail et l'égalité professionnelle a été conclu à la CNAV le 15 janvier 2024, après 3 autres protocoles d'accords conclus dans l'année, dans un contexte de dialogue social très constructif. A noter que l'absentéisme maladie à la CNAV est de 5,6 % toutes durées confondues, en recul en 2023 de 0,52 points, alors que l'absentéisme maladie en France est en croissance continue. S'agissant du matériel, la CNAV a déployé, avant et pendant la crise

sanitaire, des moyens considérables pour assurer la continuité d'activité des salariés pendant les phases de confinement sanitaire, et équiper à domicile les salariés. Dès la sortie de crise, un nouvel accord sur le télétravail a permis d'équiper en ordinateurs portables, écrans au domicile en sus de l'équipement de bureau, 90 % des salariés, aujourd'hui télétravailleurs. La CNAV prend également en charge l'achat de mobilier à domicile pour la prévention des troubles musculosquelettiques en situation de télétravail (fauteuil ergonomique...). Avec 7,67 % de salariés en situation de handicap, et une 4e convention de partenariat avec le fonds pour l'insertion des personnes handicapées dans la fonction publique, la CNAV accorde une attention toute particulière au maintien dans l'emploi et aux aménagements de postes de salariés en situation de handicap, qui passe par l'allocation de matériel adapté (grands écrans, souris verticales, fauteuils ergonomiques, logiciels adaptés...).

Données clés

Auteur : [M. Rodrigo Arenas](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 9377

Rubrique : Fonctionnaires et agents publics

Ministère interrogé : Solidarités, autonomie et personnes handicapées

Ministère attributaire : [Travail, santé et solidarités](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [27 juin 2023](#), page 5743

Réponse publiée au JO le : [14 mai 2024](#), page 3904