



SOCIÉTÉ

SANTÉ



MENU



"À nos guichets, certains menacent de revenir s'immoler par le feu, ou de se tirer une balle dans la tête. Il faut pérenniser nos embauches!"  
Pool/ABACA

Article abonné

Sous tension

## M "On atteint le point de rupture" : comment la "Sécu" est passée en mode survie

Par Laurence Dequay

Publié le 13/08/2022 à 12:00



---

Sous-effectifs et difficultés informatiques dégradent le service rendu aux plus fragiles.

---

Débatant du projet de loi sur le pouvoir d'achat, les parlementaires se sont écharpés, non sans flamboyance, sur l'octroi de primes Macron, sur les revalorisations des retraites et sur le RSA. En revanche, la détresse des 145 217 agents des caisses de Sécurité sociale qui devront déployer ces

mesures, avec des effectifs amputés de 11,4 % depuis 2006, a été quasi ignorée. Abonnés à des salaires chiches, bloqués depuis 2010, nombre de ces soutiers de la République sociale sont pourtant outrés de ne plus servir dignement les précaires.

Cet été, des salariés qui jonglent entre plusieurs employeurs, des intérimaires passés par la case chômage, malades, victimes d'un accident du travail ou simplement en congé maternité, devront tenir jusqu'à trois mois sans toucher leurs indemnités journalières. En effet, les caisses primaires d'assurance maladie (CPAM) accusent du retard dans le traitement des dossiers rendus « complexes ». *« C'est honteux ! On ne peut plus continuer à maltraiter nos assurés comme ça, tempête Nora Nidam, syndiquée FO, 1 417 € net sur quatorze mois. Début juillet, la CPAM de Paris stockait 12 000 réclamations. Comme nous ne réglons pas à temps les prestations, certains bénéficiaires sont interdits bancaires ou menacés d'expulsion. »*

### **À LIRE AUSSI : Retraites, sécurité sociale, congés payés... Éloge de la (vraie) radicalité**

Les réformes à venir effraient. *« Dès 2020, nous étions en sous-effectifs, accuse sa camarade Céline Leray, 48 ans, en poste dans la Mayenne, car nous avons dû intégrer, avec des difficultés informatiques, sans renfort à la hauteur, les dossiers que nous a transmis le régime social des indépendants (RSI). »* De plus, basculés à la hâte au début de 2020 en télétravail, ces agents des CPAM ont ensuite traité les milliers d'arrêts liés à la pandémie de Covid, selon des règles fluctuantes. Certes, dans certaines caisses, la Cnam déploie une *task force*. *« Mais ces CDD de moins de six mois ne nous remettent pas à flot critique Yohann\*, employé en Bretagne. D'abord, il faut les former. Ensuite, ils ne traitent que les dossiers simples. »*

### **ÉCHANGES TENDUS**

Lorsque des assurés cherchent à joindre un conseiller, l'assurance maladie tente de les « dissuader » (terme utilisé en interne) de saturer les plateformes du 3 646 en les renvoyant vers le chatbot conversationnel du site Ameli. Or, il faut poser par deux fois une question au chatbot à laquelle il ne sait répondre avant d'obtenir une adresse mail de réclamation.

Résultat : à la fin de 2021, les taux de décrochés du 3 646 plafonnaient à 56,52 % dans la Seine-Maritime et à 63,97 % dans la Seine-Saint-Denis. Surtout, ce canal satisfait à peine 32,5 % des assurés de Créteil, 37,5 % de ceux de Marseille. *« Lorsque nos bénéficiaires parviennent à nos guichets, les échanges sont tendus »*, soupire Yohann. À Marseille, où 2 000 agents de la CPAM gèrent 1,8 million d'assurés, la situation est inflammable. *« La Sécu, ça ne peut pas être ça, s'afflige Nathalie\*. Nous ne répondons plus aux assurés qui nous écrivent. À nos guichets, certains menacent de revenir s'immoler par le feu, ou de se tirer une balle dans la tête. Il faut pérenniser nos embauches ! »* Dans ces conditions, l'absentéisme se développe, tout comme les démissions.

**À LIRE AUSSI : Complémentaires santé en danger ? "Une Sécu intégrale serait plus juste et moins coûteuse"**

Les caisses régionales d'assurance vieillesse, qui comptent 19 439 agents, en ont perdu plus de 1 500, hors intégration du RSI. La Cour des comptes s'émeut d'ailleurs qu'une liquidation de pension du régime général sur sept comporte une erreur. *« On atteint le point de rupture, abonde Romain Rivière, agent à Tours. Chaque nouvelle réforme complexifie le millefeuille de nos recherches. Or des techniciens portent 120 dossiers en moyenne contre 70 dossiers précédemment ! »* Le délai de liquidation des retraites des ayants droit résidant à l'étranger était au début de mai de seize mois ainsi que pour les pensions de réversion des veuves de travailleurs immigrés.

## **BUGS À RÉPÉTITION**

Les caisses d'allocations familiales, de leur côté, surmontent difficilement la calamiteuse réforme des aides au logement de 2021, qui a pu priver des allocataires dont les fichiers étaient rejetés par les ordinateurs, de leurs prestations, RSA inclus. *« Nous jonglons encore entre deux systèmes d'information, ce qui génère des bugs dans tous les sens, s'épanche Emmanuelle Gagnard (CGT), installée dans le Loiret. Je ne comprends pas que cela ne fasse pas plus de bruit. Cette indifférence aux pauvres doit relever du cynisme ! »*

**À LIRE AUSSI : Carte Vitale biométrique : un moyen efficace pour lutter contre la "fraude sociale" ?**

En juillet, les sénateurs ont ergoté sur la revalorisation du RSA : 3,5 % ou 4 % ? Mais savent-ils seulement qu'un allocataire qui déménage d'une métropole à l'autre risque de devoir survivre quatre mois sans cette aide, le temps que son dossier suive ? « *Il faut d'urgence embaucher en CDI et augmenter les salaires. Nombre de mes collègues, comme nos allocataires, touchent la prime pour l'emploi. Un comble !* » lance Béatrice Surjus (FO). Le 20 septembre, les agents de la Sécu ont rendez-vous avec leur employeur afin d'obtenir des revalorisations compensant l'inflation. C'est le genre de rendez-vous qu'il ne faut pas manquer.  
\* Les prénoms ont été modifiés.



Par Laurence Dequay

## PLUS DE SOCIÉTÉ

### Urgences en souffrance

**M** "Service public minimum" : à l'hôpital, des soins qui ne sont plus que par intermittence désormais

Célia Cuordifede le 13/08/2022



### Témoignage

**M** Dans les mairies, la course folle à la pièce d'identité

Emilien Hertement le 13/08/2022



### Archives

**M** Salman Rushdie : "Les musulmans finiront par se révolter contre le fanatisme qui dévore leur monde"

Martine Gozlan le 13/08/2022



### Entretien

**M** Colonies de vacances : "80 % font face à des problématiques de recrutement"



Hadrien Brachet le 13/08/2022



---

Sous tension

## **M** "On atteint le point de rupture" : comment la "Sécu" est passée en mode survie

Laurence Dequay le 13/08/2022



---

Débrouille

## **M** Comment piston et système D se développent face aux manques de l'administration

Thomas Rabino le 13/08/2022



---

**DÉCOUVREZ LE NUMÉRO  
DE LA SEMAINE**

# Marianne



[LIRE LE MAGAZINE](#)

## LES ARTICLES LES PLUS LUS

- 1. "Urgences fermées" : le ministre de la Santé François Braun prononce le mot "qui fait peur"**
- 2. "Si on met Poutine en échec..." : ces Biélorusses qui combattent aux côtés des Ukrainiens**
- 3. L'écrivain Salman Rushdie attaqué au couteau aux États-Unis, son agresseur arrêté**
- 4. Dans les piscines des Hauts-de-Seine, des restrictions pour éviter les pauvres d'à côté**
- 5. Rachida Dati va mettre l'ambiance à l'université d'été de la France Insoumise**

“ LE GOÛT DE LA VÉRITÉ N'EMPÊCHE PAS DE PRENDRE PARTI ”

ALBERT CAMUS

POLITIQUE



SOCIÉTÉ



ÉCONOMIE



MONDE



AGORA



CULTURE



ART DE VIVRE



NEWSLETTERS

ARCHIVES



LE MAGAZINE



Déposer vos annonces légales

Voir nos annonces légales

NOS RÉSEAUX SOCIAUX



Facebook



Twitter

Foire aux questions

Mentions légales

[Données personnelles et cookies](#)

[Gérer mes cookies](#)

[CGU et CGV](#)

[Formulaire de rétractation](#)

[Postuler à un stage](#)

[Flux RSS](#)