



## 16ème législature

<b>Question N° :</b> <b>5884</b>	<b>De M. Éric Alauzet ( Renaissance - Doubs )</b>	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Travail, plein emploi et insertion		<b>Ministère attributaire</b> > Travail, plein emploi et insertion
<b>Rubrique</b> > services publics	<b>Tête d'analyse</b> > Situation des agents des CNAV	<b>Analyse</b> > Situation des agents des CNAV.
Question publiée au JO le : <b>21/02/2023</b> Réponse publiée au JO le : <b>12/09/2023</b> page : <b>8171</b> Date de signalement : <b>09/05/2023</b>		

### Texte de la question

M. Éric Alauzet appelle l'attention de M. le ministre du travail, du plein emploi et de l'insertion sur la situation des agents de la Caisse nationale d'assurance vieillesse (CNAV). En effet, ces agents font part d'une certaine détresse relative à leurs conditions de travail : charge de travail importante, pression du chiffre, logiciels inopérants, manque d'effectif qui engendrent découragement, abandons de poste ou encore démissions. De fait, ces conditions de travail engendrent à leur tour des dégradations de qualité de service public auprès des usagers avec des délais de traitement et de paiement anormalement longs. Ces agents mettent en avant la mise en place du « tout numérique » qui, selon eux, a aggravé leur situation car il devient presque impossible pour les usagers d'échanger directement avec un agent. On a par ailleurs pu voir, ici ou là, des associations d'assurés et de retraités venir manifester directement devant les CNAV. Pour toutes ces raisons, il souhaiterait savoir s'il était envisageable de prendre en compte ces difficultés dans la négociation de la convention d'objectifs et de gestion de la CNAV actuellement en pourparlers.

### Texte de la réponse

Les moyens négociés dans le cadre de la Convention d'objectifs et de gestion (COG) 2023-2027 reflètent les nouveaux besoins identifiés par la branche "Retraite" du régime général, issus de l'évaluation des COG 2018-2022 et des réformes gouvernementales à mettre en œuvre durant cette nouvelle période conventionnelle. Ils tiennent particulièrement compte des moyens humains nécessaires à la branche pour assurer à court terme la mise en œuvre de la réforme des retraites. Aussi, grâce aux gains permis par la modernisation des systèmes d'information, les caisses de retraite du régime général auront sensiblement les mêmes effectifs en 2027 qu'aujourd'hui, ce qui leur permet de déployer leurs compétences sur les dossiers les plus complexes et la relation à l'utilisateur. Sans même attendre la signature de cette COG, le Gouvernement a permis à la CNAV de recruter 200 agents supplémentaires en début d'année pour accompagner la préparation de l'application de la réforme des retraites. Le Gouvernement est particulièrement attentif aux moyens et aux conditions de travail de l'ensemble des agents de la Sécurité sociale. La COG 2023-2027 doit aussi garantir une qualité de service ambitieuse. Si la progression de l'utilisation des canaux numériques fait partie intégrante de la relation de service de la branche retraite, la CNAV doit s'attacher à compléter cette offre par la prise en compte de la diversité des modes de contact. La COG accorde une importance particulière à l'accessibilité des services proposés, par l'adaptation de la politique d'accueil en fonction de la réalité des territoires et des besoins des assurés, notamment les publics éloignés du numérique. La CNAV vise ainsi à personnaliser sa politique de rendez-vous sous les formats les plus adaptés aux situations des assurés. Des

dispositifs d'accompagnements renforcés vont être proposés aux publics les plus fragiles, en lien avec le réseau des maisons France services et les partenaires externes (Centres communaux d'action sociale, conseils départementaux, associations). Le Gouvernement est donc particulièrement attentif à la qualité de service rendu aux usagers. La maîtrise des délais et de la qualité de traitement constitue un enjeu fondamental afin de garantir une délivrance juste et efficace des prestations aux assurés. Enfin, l'Assurance retraite s'attache à mettre en œuvre l'ensemble des engagements négociés en faveur de la qualité de service et de l'amélioration des conditions de travail de ses agents et poursuit ses efforts en faveur d'une démarche continue de responsabilité sociétale des organisations. Le Gouvernement confirme par ailleurs son attachement à promouvoir la qualité de vie au travail. Il a également conclu une COG pour la période 2022-2026 avec l'Union des caisses nationales de sécurité sociale (UCANSS), fédération des employeurs du régime général de la sécurité sociale. Parmi les engagements de l'UCANSS figure celui du développement des politiques de prévention en santé et de la qualité de vie au travail, en lien avec l'ensemble des organismes de sécurité sociale. Chaque caisse de sécurité sociale veillera à assurer des conditions de travail de qualité pour l'ensemble des agents. Enfin, indépendamment des COG, les agents de la Sécurité sociale ont bénéficié en octobre 2022 d'une revalorisation du point d'indice de 3,5%, succédant à une prime exceptionnelle d'intéressement de 200 euros au début de l'année 2022. A la rentrée 2023, l'UCANSS va engager la négociation avec les partenaires sociaux pour transposer aux personnels de la sécurité sociale les mesures annoncées par le ministre de la transformation et de la fonction publiques il y a quelques semaines. Des travaux de rénovation de la classification des emplois devraient également être initiés avec les syndicats représentatifs, sans doute dès l'automne.