

## Des retards dans le traitement des dossiers

### Les assurés victimes de la perte d'effectifs dans les CPAM !

La fédération CFDT PSTE alerte depuis plusieurs mois déjà sur la situation au sein des Caisses Primaires d'Assurance Maladie qui ne cesse de se dégrader.

Les missions des CPAM (intégration des régimes étudiants, des travailleurs indépendants, de mutuelles de la fonction publique...) toujours plus nombreuses et indispensables se superposent sans l'effectif qui va avec !

3 juin 2022

Dans l'urgence de la crise sanitaire, la branche maladie a su s'adapter en mettant en place et en prenant en charge le contact tracing.

Ainsi aujourd'hui, **2897 postes** équivalents temps plein **entre 2018 et 2022 ont été supprimés** malgré la forte augmentation du périmètre des activités des CPAM, ce qui dégrade fortement les conditions de travail des salariés.

La fédération CFDT PSTE a réalisé une enquête pour objectiver les principales difficultés au sein du réseau des CPAM et la nature des éléments remontés sont alarmants :

- **des retards de versement des indemnités journalières** non subrogées avec un délai moyen supérieur à l'objectif fixé par les Pouvoirs Publics. Les écarts constatés entre les départements sont très importants. Le délai est aussi plus important pour les dossiers complexes (multi employeurs, travailleurs indépendants, contrats précaires...)
- **un taux de décroché qui diminue fortement** au sein des plateformes téléphoniques alors même que dans de nombreuses CPAM, les communications sont automatiquement coupées dès lors que le délai d'attente atteint les 15 minutes !
- **un accueil physique des assurés « engorgé »**, conséquence du délai de traitement très important des dossiers des assurés sociaux.

Les salariés de la Sécurité Sociale sont attachés à réaliser un service public de qualité et ils constatent de plus en plus qu'on ne leur en donne plus les moyens.

Contacts Presse :

Marcin BÉRÉCOCHÉA  
*Pilote de la Branche  
Maladie*

Guillaume DANARD  
*Secrétaire Secteur  
Sécurité Sociale*

La stratégie des Pouvoirs Publics au travers des différentes Conventions d'Objectifs et de Gestion ne fonctionne pas. La baisse constante des effectifs montre une fois de plus ses limites et impacte la qualité du service rendu aux millions d'assurés.

C'est pour cela que la fédération CFDT PSTE exhorte l'Etat à prendre ses responsabilités sur la Convention d'Objectif et de Gestion 2023-2027. Il faut des moyens humains supplémentaires pérennes qui permettent d'instruire l'ensemble des dossiers en souffrance et de rendre un service de qualité aux assurés.



<https://pste.cfdt.fr/>

**Les salariés des CPAM doivent être entendus par les Pouvoirs Publics !**

**Les assurés ont besoin d'un service rendu de qualité au sein des CPAM !**