



cgtpamloire@orange.fr

Déclaration CGT CPAM LOIRE au CSE du 17 septembre 2021

Les élu-e-s CGT du CSE de la CPAM de la Loire tiennent à faire cette déclaration sur les nouvelles modalités d'accueil de la CPAM de la LOIRE,

Nous avons pris acte (suite à votre demande persistante de rendre un avis) sur ce dossier présenté en CSE le 19 août tout en restant vigilants sur les conditions de travail et sur le service rendu à l'assuré de qualité. Cette mise en place renforce nos interrogations et nos inquiétudes.

Que devient les accueils physiques ? tant ils sont réduits à peau de chagrin :

1) Pour les salariés : l'activité se répercute sur les agents de sécurité et les agents en service civique ou en apprentissage avec très peu de box pour accueillir les demandes. Vous parlez de capitalisation du rendez-vous téléphonique (où est donc l'accueil physique ?) Vous vous êtes engagé sur un traitement sous 48 heures, mardi 14, on traitait les fiches du 7 septembre. On constate déjà que le service de la PFS est fortement impacté puisqu'il traite en renfort les fiches sans donner de rendez-vous physique !!! Avec une activité d'accueil maintenant basée sur du rappel téléphonique et des téléconseillers qui traitent aussi les fiches de rappel, ne peut-on pas dire que l'ensemble des agents du service clients font le même métier avec ce que cela engendre ?

2) Pour l'assuré social c'est un vrai parcours de combattant :

- file d'attente

- selon les demandes, l'assuré est redirigé :

- vérification du passe sanitaire si rdv médicaux S'il s'agit d'un document simple, les contrats civiques/apprentissage vont pouvoir l'établir ou montrer à l'assuré comment faire sur l'une des bornes

Pour les autres demandes, il lui faudra remplir une fiche d'information, traité par l'agent d'accueil qui rappellera l'assuré par téléphone ou fixera un rendez-vous PHYSIQUE. Dans certaines agences, c'est un délai de 15 jours pour avoir enfin un rendez-vous physique !

Vous parlez télétravail des agents d'accueil, suppression des ilots métiers, télé guidance pour permettre à l'assuré d'être acteur et non pas uniquement spectateur : alors oui bientôt l'assuré se remboursera ses soins (et pourquoi pas lui apprendre à se soigner). Plus besoin de ces agents à l'accueil de la sécu et encore un pan de notre cœur de métier disparaît.

Vous ne pouvez pas parler de service rendu de qualité.

Appliquer le même schéma d'accueil dans tous les secteurs de notre département cela revient à ne pas tenir compte du tissu économique et social et des spécificités locales, comme sur Saint Etienne avec 25% de la population vivant sous le seuil de la pauvreté. L'assuré de Saint-Chamond n'a pas les mêmes attentes que l'assuré de Roanne par exemple.

Que faites-vous de ce public qui vient dans nos accueils physiques, précaire, ayant parfois des problèmes pour lire, écrire, et comprendre ? Ce n'est pas lui qui va utiliser Ameli et des téléservices.

Si l'objectif global est de limiter les files d'attentes et d'améliorer le service rendu à l'assuré. Les files d'attente grandissantes à Roanne et St Etienne démontrent tout le contraire.

L'assuré social est pour nous le centre de notre métier on lui doit un service de qualité adapté et non globalisé.

L'accueil physique est le dernier rempart contre les exclusions sociales et la montée du numérique.

A moins que le véritable but soit de fermer ces accueils physiques, de supprimer cette activité et la transférer aux maisons France Service, alors là nous sommes absolument contre !!!

CGT CPAM LOIRE