

Savoie Conso 139 : Rubrique « On a aimé, on n'a pas aimé »



Pourquoi compliquer la vie des gens

La CPAM de Savoie fait fort dans « l'amélioration de la qualité du service ».

Le 11 septembre dernier, nous écrivions au directeur de l'agence d'Aix-les-Bains de la CPAM :

« Notre attention a été attirée sur le retrait de votre boîte à lettre extérieure. Cette nouvelle disposition présente l'inconvénient de contraindre les usagers à s'adapter à vos horaires d'ouverture, qui ne sont pas nécessairement compatibles avec leurs contraintes personnelles ou professionnelles. Des consommateurs nous ont fait part de leur mécontentement et incompréhension.

Nous aimerions nous aussi comprendre les raisons de ces nouvelles modalités décidées, à notre connaissance, sans la moindre concertation avec les usagers.... »

Le début de la réponse du 27 septembre commençait plutôt bien puisque M. le Directeur de la CPAM de Savoie précisait : « Je comprends votre demande dès lors que les éléments explicatifs sont difficiles à faire figurer sur une affiche ».

Mais la suite spécifiait : « Le courrier de la Caisse Primaire fait l'objet dorénavant d'un traitement par un centre de tri qui numérise les documents, ce qui permet d'en garantir la traçabilité C'est la raison pour laquelle les assurés sociaux aixois sont invités à privilégier les envois par voie postale. En effet, le courrier remis dans la boîte aux lettres fait l'objet d'un traitement manuel et non pas industriel... ces précisions ont été apportées sur notre site internet ».

Très bien sauf que :

- l'affiche arborée sur la boîte aux lettres ne donne pas d'explications ; inutile sans doute.
- l'information donnée sur le site internet ? Ceux qui déposent leur feuille de soins dans la boîte de la CPAM vont-ils vraiment chercher cette information sur le site ?
- il ne s'agit pas d'amélioration du service mais de sous-traitance au détriment des usagers.
- l'industrialisation évoquée est une nouvelle fois synonyme de déshumanisation.
- il ne s'agit pas d'une décision de la caisse aixoise mais savoyarde, et sans doute nationale puisque les divers sites de la sécu n'évoquent plus que l'envoi par courrier.

Non vraiment, nous n'avons pas aimé !

PGP Aix les Bains

Et puis : Surprise

