



UNION DÉPARTEMENTALE DES SYNDICATS FORCE OUVRIÈRE D'INDRE ET LOIRE

La Camusière-18, rue de l'Oiselet, 37550 Saint-Avertin

Tel : 02.47.38.54.43 - Fax : 02.47.37.91.00

udfo37@force-ouvriere.fr

<http://37.force-ouvriere.org>

DECLARATION CONSEIL DE LA CPAM 37 du 18 avril 2024

de L' UD FO 37

Allo, non mais allo quoi ?

Décidément, la politique gouvernementale de destruction des fondements de la sécurité sociale n'a pas de limite sauf à vouloir la peau de la sécurité sociale elle-même !

Alors que divers rapports émanant de collectifs, d'associations, y compris celui du défenseur des droits dans notre pays, dénoncent unanimement le manque d'accessibilité aux services de l'assurance maladie du fait de la fermeture des accueils au prétexte du tout numérique, la CNAM veut amplifier son entreprise de démolition du service public en rendant l'accès aux droits pour les assurés de plus en plus compliqué.

En effet, la CNAM, dans une circulaire (LR-DDO-9/2024), donne instruction via le réseau de l'assurance maladie aux téléconseillers des CPAM, de filtrer les appels des assurés sociaux au motif que l'assurance maladie ne peut plus absorber le nombre des appels.

L'expression utilisée par la CNAM ; « *un système de dissuasion sur saturation de files d'attentes* » pour justifier cette instruction, vaut son pesant de manque de personnels pour répondre aux besoins des assurés sociaux.

Dans la course effrénée de la rationalisation des coûts impulsée par les lois de financement de la sécurité sociale et des conventions d'objectifs et de gestion, après les fermetures d'accueils, de centres de sécurité sociale, de permanences administratives au profit des maisons France services, la CNAM enfonce le clou avec cette dernière directive scandaleuse.

Car concrètement, après avoir composé le 3646, un robot qui aura identifié l'objet de l'appel, renverra l'assuré social vers le site Améli. Et si l'assuré tente un nouvel appel téléphonique, au bout de 10 mn, le robot (intelligent) ayant déjà identifié l'assuré, mettra fin à l'appel d'office.

Devrait-on rappeler qu'étant chargée d'une mission de service public l'assurance maladie devrait garantir l'égalité devant le service public ?

Nous nous disons : ce n'est pas à la CNAM de décider à la place de l'assuré comment il doit contacter son service public. Ce n'est pas à la CNAM de décider qui a le droit ou non d'accéder aux services de la sécurité sociale.

Oui, la CNAM, cornakée par les lois de finances voulues par ce gouvernement, méprise son engagement « *d'assurer un service public facilement accessible aux assurés sociaux* ». De fait, elle a franchi un nouveau pas dans une politique de rupture du lien entre les assurés sociaux et leur assurance maladie.

En conséquence FO 37 exige :

- le retrait de la lettre réseau LR-DDO-9/2024 ;
- la réouverture de tous les accueils et permanences physiques de l'assurance maladie ;
- L'arrêt de toutes ces entreprises de démolition de la sécurité sociale et de déshumanisation du service public, au nom d'une pseudo modernisation qui ne compensera jamais les manques de personnels !

En outre, ajoutons :

Le numérique doit s'inscrire comme une offre supplémentaire et non comme une solution substitutive au manque des personnels qui ne peuvent plus répondre en temps et en heure aux besoins des assurés sociaux.

Aussi nous déclarons : les revendications des agents de la sécurité sociale, notamment en matière d'emplois, sont indissolublement liées à la défense de la sécurité sociale elle-même.

A toutes fins utiles et pour conclure, rappelons l'adage et principe ancien de la sécurité sociale : « Chacun cotise selon ses moyens pour avoir selon ses besoins »