

Monsieur Le Directeur

De la CPAM du Finistère

Le 09/12/2014

Monsieur le Directeur,

Les agents d'accueil de la CPAM du Finistère, suite à la réunion DP du 18/11/2014, désirent vous faire part de leur désarroi.

Nous ne souhaitons pas dévaloriser le travail de nos collègues dans les différents services ni faire de comparaison entre les différents postes de niveau 4 mais, aujourd'hui, nous nous inquiétons de la reconnaissance de notre fonction.

Auparavant, le poste d'agent d'accueil avait une reconnaissance des contraintes et des exigences du métier, par l'obtention du niveau 4, mais seulement après un parcours qualifiant.

Aujourd'hui, ces contraintes, reconnues aux yeux de tous, sont de plus en plus pesantes et agissent sur notre physique et notre psychique.

Nos conditions de travail se détériorent du fait du non-remplacement des départs et des mutations, le temps d'attente des assurés s'allonge et ils deviennent de plus en plus agressifs et les agents s'épuisent.

Nous travaillons sans cesse à flux tendus.

Nous avons, dans nos accueils, de nombreuses contraintes :

- Détresse des assurés
- Agressivité
- Horaires fixes
- Difficultés pour prendre les congés (40 % de l'effectif dans les services et 50 % à l'accueil + des renforts)
- Difficultés lors d'absences imprévues (rendez-vous médicaux, décès etc...)
- Connaissance de la législation de beaucoup de services, qui évolue sans arrêt
- Changements réguliers de procédure

- Complexité des dossiers du fait de la précarité de nos assurés
- Nouvelles tâches annexes (OSR, gestion des fournitures, AMELI etc...)

A notre avis, l'accueil sur rendez-vous ne modifiera pas la complexité des dossiers ni le nombre d'assurés à recevoir.

Aussi, nous voudrions que notre situation soit prise en compte par la Direction et qu'il y ait une reconnaissance du métier par une revalorisation de notre niveau ou une attribution de points de compétence.