



ACCUEILS EN MSA : LE DÉBUT DE LA FIN ?

La pandémie que nous traversons a changé la donne vis à vis de nos administrations et en particulier en termes d'accueil.

Dans toutes les administrations, maintenant, il est quasiment impossible de dialoguer avec un agent d'accueil sans avoir au préalable pris rendez-vous.

La MSA en fait malheureusement partie.-La pandémie a bon dos !!!

Dans de nombreuses caisses du réseau, les accueils physiques se raréfient, la priorité étant donné à l'accueil ... téléphonique et aux mails bien entendu.

Pratique pour visualiser, traiter des documents !!

Nos directions ne sont pas en reste. Une nouvelle forme d'accueil se met en marche. En effet, à cause de l'impossibilité à nous joindre par téléphone ou par mail (car manque de personnel flagrants), certaines caisses offrent la possibilité aux adhérents un nouveau service téléphonique : la messagerie vocale. L'assuré a la possibilité de laisser ses coordonnées afin qu'il soit rappelé sous 48h maximum. La messagerie vocale réduit le temps d'attente pour les adhérents et leur assure la garantie d'être joints afin d'obtenir une réponse à leur demande.

En outre, pour libérer du temps, l'accueil téléphonique sera fermé l'après-midi pour être consacré au rappel des assurés ainsi qu'à la prise en charge des autres canaux de contacts.

D'autres caisses raccourcissent ou ferment purement et simplement des accueils physiques, ou des créneaux d'horaires téléphoniques afin que les agents d'accueil puissent traiter des mails dans les 48 heures !!!

Ces mêmes agents doivent faire de plus en plus de réponse téléphonique ce qu'ils n'apprécient pas du tout car ce n'est pas dans leur fiche de poste initiale. Parfois, Il leur est même demandé de remplacer des conseiller en protection sociale non remplacée depuis des mois.

LA CGT DEMANDE UNE RECONNAISSANCE DE CES MÉTIERS D'ACCUEIL EN MSA PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE AU NIVEAU 4 DE NOTRE CLASSIFICATION CAR MULTI LÉGISLATIONS.

LA FNEMSA DOIT COMPRENDRE QUE L'ACCUEIL ÉTANT LA « VITRINE » DE NOTRE INSTITUTION, DES MOYENS SUFFISANTS DOIVENT LUI ÊTRE OCTROYÉ.

LA CGT CONTINUERA À ÊTRE ATTENTIF AUX CONDITIONS DE TRAVAIL DE CES AGENTS EN SOUFFRANCE.