



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

CRAM

Question écrite n° 88721

Texte de la question

M. Jean-Pierre Dufau souhaite attirer l'attention de M. le ministre de la santé et des solidarités sur les problèmes induits par la mise en place d'une plate-forme téléphonique retraite à la CRAM Aquitaine. Cette mise en place a été effective le 1er février dernier. Cette nouvelle organisation du travail se révèle être une véritable désorganisation du travail, pour tous les services concernés, ainsi que pour les assurés. Les conditions de travail se sont brutalement dégradées dans les services centraux retraite. Les agents ne peuvent faire face à l'afflux de communications sur leurs lignes directes. De plus, la nouvelle organisation du travail, supprimant la départementalisation du service, ne fonctionne pas car ces enregistrements ne peuvent se faire en temps réel. En conséquence, des stocks de lettres s'amoncellent au service du courrier. À la plate-forme téléphonique, les agents présents sont naturellement surchargés d'appels, entre 700 et 800 appels quotidiens ne représentant qu'entre 30 et 40 % des appels entrants enregistrés. Le temps moyen d'un appel (prise en charge + durée de la conversation) s'établit autour de douze minutes, soit un coût de 1,42 euro pour l'assuré. Les assurés sont à juste titre mécontents. Dans les agences retraite, les conseillers retraite vivent actuellement des conditions de travail très difficiles. Certains d'entre eux avoisinent 300 dossiers dans leur bac. De plus, les assurés mécontents, qui n'ont pu joindre la plate-forme téléphonique retraite se présentent spontanément à l'accueil, sans rendez-vous, engendrant une surcharge de visites. Cela oblige les agents d'accueil à être plus nombreux à la réception. Enfin les assurés téléphonent massivement aux agences sur les lignes directes. Or pendant que la direction affirme que tout va bien, un mouvement social se développe. Le prochain conseil d'administration de la CRAM Aquitaine se réunissant le 21 mars prochain, il est urgent d'apporter une réponse à cette situation. Il lui demande quelles initiatives il compte prendre pour débloquer cette situation préjudiciable aux assurés sociaux.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Pierre Dufau](#)

Circonscription : Landes (2^e circonscription) - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 88721

Rubrique : Assurance maladie maternité : généralités

Ministère interrogé : santé et solidarités

Ministère attributaire : santé, jeunesse et sports

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 14 mars 2006, page 2716