

MEMOIRES D'ACCUEIL

CPAM DE MULHOUSE

Dominique LANG

FEVRIER 2010

Mémoires d'accueil

CPAM de MULHOUSE, été 2009...

Tandis que sur l'Intranet local de l'institution, je navigue en ce jour à la recherche de « News », je tombe sur un appel de candidature à un poste d'agent d'accueil à la Plate Forme de Service du cru, communément appelée : « P.F.S. ».

Cette offre de poste, parue depuis quelques jours déjà, est en passe d'être échue et la clôture n'est qu'à quelques poignées d'heures.

Curieux, je me hâte de glaner quelques précisions auprès des collègues de mon entourage.

A mon grand étonnement, cet appel, bien qu'assorti de quelques avantages substantiels, ne recueille que fort peu de succès ; les candidats seraient même tout simplement inexistant à ce jour...

Vraiment curieux me dis-je ! Lorsque je vois l'étendue des usagers qui, quotidiennement, emplissent le hall de la Caisse, il m'est difficile de comprendre ce qui pourrait presque prendre les allures d'une forme prudente de boycott...

Que se passe-t-il ?
Je reste dubitatif.

Jamais pourtant, de mémoire d'agent de caisse, les assurés ne se seront pressés en si grand nombre jusqu'aux portes de notre organisme ! De plus, nous vivons dans une époque où la demande de soins flirte dangereusement avec celle de l'offre !

Le soir venu, de retour dans mes foyers, je me surprends à laisser vagabonder mon esprit sur ce thème qui appelle en moi une foule de questions teintées de souvenirs un peu jaunis, d'anecdotes, ou de situations parfois aussi cocasses que rocambolesques...

Toutes les choses en ce bas monde, de par leur passage, laissent ou écrivent une histoire ou pour le moins des traces de ce que fut « hier ».

Le passé en reste le théâtre le plus digne et il m'apparaît bon d'y revenir...

1945 : Naissance d'une grande idée.... La Sécurité Sociale.

Les premiers pas de ce que nous appelons aujourd'hui l'Assurance Maladie furent à la hauteur des moyens distillés par l'époque.

Il vous suffit de vous représenter quelque petit bureau de province, nanti d'un mobilier de bois, de quelques tampons, de dossiers cartonnés dispersés, et l'incontournable baie vitrée du « chef » de centre, sans oublier le guichet de même facture, à l'image de ce que pouvaient être ceux qui desservait les bureaux de Poste, les commissariats, voire les petites succursales bancaires.

Dans ce joyeux contexte, aux couleurs Spinaliennes -*des images du même nom*- évoluait une poignée d'hommes et de femmes, agents soigneusement disposés et encrés aux places qu'assignaient leurs postes...

Un tel cliché aux contours déjà sépias aura fait sont temps, mais non sans laisser bien des traces dans l'esprit des acteurs qui s'y seront immergés. Hélas, aujourd'hui, ces derniers et pour la plupart ne sont plus parmi nous, et ce qu'ils nous laissent en terme de mémoire, se borne à quelques photos conservées ici ou là, ou encore, peut-être, au sein du Comité d'Histoire de la Sécurité Sociale...

Quoiqu'il en soit et en ces temps reculés, l'assuré « quidam » pouvait, dès son passage en nos locaux, repartir nanti du remboursement de ses prestations maladie, et en espèces s'il vous plait !



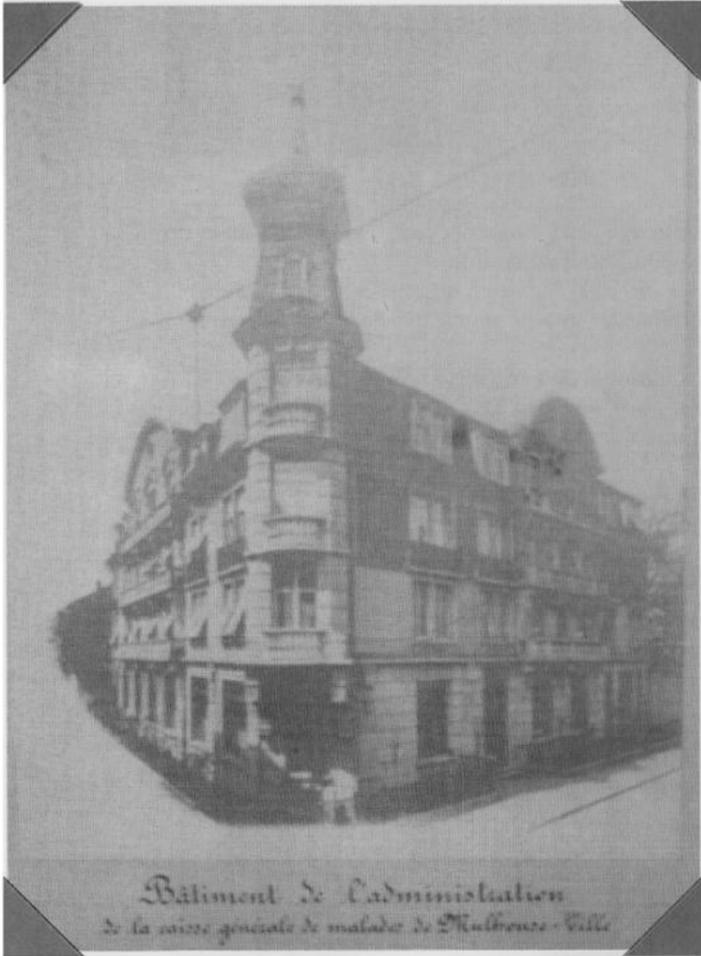
D'années en années, d'une décennie à l'autre, des évolutions tantôt sommaires, voire révolutionnaires, ne cessaient de voir le jour pour satisfaire toujours plus un nombre grandissant d'assurés sociaux.

La « caisse des malades », ainsi qu'il était de coutume de l'appeler, filait bon train dans un contexte social somme toute plutôt serein.

Mulhouse suivait le fil de l'évolution nationale, marquée pour ce qui la concerne par d'incontournables déménagements, voire décentralisations, ceci afin d'accroître les surfaces de travail, mais aussi les structures d'accueil.

Dès 1948 : Notre caisse avait trouvé refuge dans une maison de maître, proche de l'un des plus beaux squares de la ville, et surplombant une rue au nom évocateur : la rue des Trois Rois.

La Caisse Générale de Malades de MULHOUSE-VILLE (1948)



Bâtiment de l'Administration
de la caisse générale de malades de Mulhouse-Ville



Hall des guichets, Rue pasteur



Bureau principal, Rue pasteur



Accueil rue des 3 Rois

Au-delà d'une cage d'escaliers à l'ancienne, éclairée de fenêtres d'époque, on pouvait découvrir des bureaux de tailles diverses, lustres « boules » aux plafonds, décors ternes de couleur crème et bon nombre de portes numérotées. Il ne s'agissait en fait que d'un ancien appartement reconverti !

Même la cuisine y subsistait encore, au 1^{er} étage, avec son évier et carrelages ! Et si plus aucun petit plat n'y était cuisiné, cette pièce était maintenant réservée aux « fichistes », ces agents qui assuraient le reclassement des dossiers...

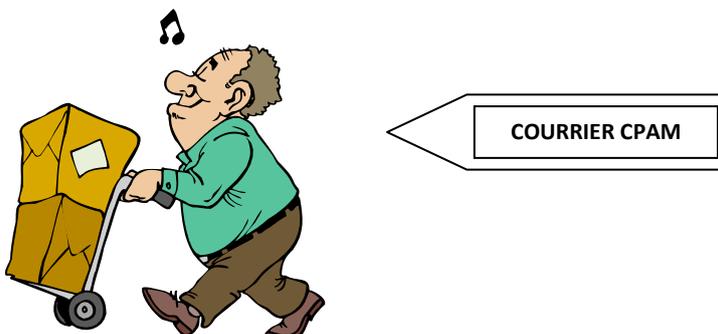
CUISINE →



C'était une joyeuse cacophonie de dialogues en tous sens, de tampons encreurs frappés ça et là, de perforateurs à papier, de claquantes machines à écrire et aux stridentes, mais non moins mécaniques sonneries des deux seuls téléphones présents en ces lieux...

Le personnel allait, venait, courait parfois en tous sens, traversant le petit hall d'accueil ou quelques assurés, patiemment assis sur quelques rares chaises ou le plus souvent debout, attendaient bien sagement leur tour.

L'atmosphère générale restait plus que bon enfant.



1970 : rien n'avait changé... C'est toujours là qu'évoluaient nos anciens collègues, pour beaucoup retraités aujourd'hui. L'histoire raconte qu'à l'occasion de certaines pauses repas pour un rien festives, quelques membres du personnel, enclins d'affinités, s'adonnaient à la confection de recettes culinaires mémorables, qu'ensemble ils dégustaient au sein même des bureaux !

A ce titre, « Lapin chasseur et nouilles boulangères » figurait en bonne place de ces « en-cas » historiques !

Ces grands moments entre fins gourmets ne remettaient nullement en cause la conscience professionnelle des convives de l'instant... Le travail reprenait dans le meilleur des esprits à l'heure venue et chacun avait à cœur d'assurer le service rendu...

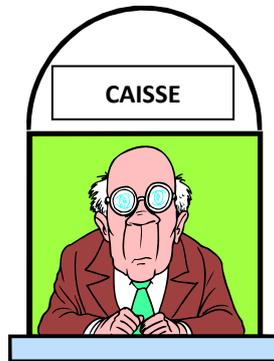
C'était une époque où, malgré une discipline de fer, la tolérance restait de mise tant l'ambiance générale ouvrait grand les portes de la convivialité, autant que d'une confiance partagée, ce que ressentait aussi l'utilisateur, quand bien même il aura toujours eu des détracteurs, ne serait-ce que ces assurés plus que « matinal », surprénant les agents du guichet en train de terminer leur petit déjeuner en commun ou le préposé à l'un des téléphones qui à la première sonnerie partait en courant pour ne pas décrocher de peur d'essuyer des remontrances...

Ces petites libertés professionnelles affichées n'étaient pas systématiquement vues d'un bon œil... Et bien que limitées, elles entretenaient et alimentaient des idées reçues qui, aujourd'hui encore, peuvent être servies lors de discussions populaires ou mondaines.

Plus positivement cependant, et ainsi que je l'évoque plus haut, en ce temps-là les remboursements de frais de santé s'effectuaient « à vue », à savoir en monnaie

fiduciaire, sonnante et trébuchante ! Cela rendait certaines gens quelque peu exigeants compte tenu de leur droit de repartir nantis de leur paiement.

Chaque agence de notre enseigne disposait de ses « caissiers », le plus souvent enfermés dans une cage vitrée voire grillagée, façon confessionnal ! Les déposataires de ce titre œuvraient ainsi en alternance, par roulements bien définis.



Les assurés sociaux, dès leur arrivée, se voyaient remettre un jeton métallique percé (l'ancêtre des tickets d'aujourd'hui), ce qui leur permettait de passer tout d'abord au guichet « tarification », où un décompte manuel des sommes dues était élaboré, puis vérifié, contrôlé, et enfin acheminé jusqu'au caissier qui s'empressait d'annoncer haut et fort le numéro du jeton, afin de payer l'assuré.

Ces petits jetons étaient très célèbres en leur temps ! Il y a fort longtemps qu'ils ont disparus de la circulation.

Par un hasard vraiment exceptionnel, j'ai pu m'en procurer un ultime spécimen, déjà marqué par le temps...

C'est avec bonheur que je le reproduis ci-dessous...



Le décompte, composé de deux petits volets et d'un carbone, était séparé par le caissier lors du paiement, la première partie rose (et son carbone) remis à l'assuré et la seconde (jaune) conservée comme archive. L'utilisateur se dépêchait alors de plier son décompte afin de ne pas se noircir les doigts !

Les délégations de paiement étaient par ailleurs monnaie courante. En effet le chômage n'étant pas particulièrement répandu à l'époque, une grande majorité des usagers se retrouvaient dans l'impossibilité de se déplacer à la caisse du fait de leur activité. Ainsi votre voisin de palier par exemple pouvait parfaitement se faire rembourser pour vous. Il lui suffisait de réclamer une délégation, de vous la faire signer, et de présenter le tout...

Aussi pouvait-on assister à d'étonnants stratagèmes, agrémentés de véritables petits records de vitesse, lorsque le délégué retirait son petit formulaire et qu'il le représentait signé dans les deux minutes suivantes ! Eh oui ! Le contrôle des signatures n'était absolument pas assuré et ce n'était par ailleurs pas pensable... Je me suis même laissé dire qu'un petit pupitre improvisé, juste au dessus du gros radiateur, était devenu le petit coin pratique réservé aux signatures de délégations !

Il faut savoir que les doses journalières, en termes d'espèces, restaient limitées et qu'il arrivait à ce titre que les paiements directs soient interrompus en cours de journée, pour reprendre le lendemain.

Dans le cas contraire, les sommes restantes le soir étaient redirigées vers la banque, par le caissier lui-même, muni de sa serviette de cuir brune solidement enchaînée à son bras.

Les fonds journaliers quant à eux, arrivaient au petit matin par convoyeurs le plus souvent à pied, l'estimation des besoins restant aléatoirement calquée sur la moyenne des demandes du moment.

En cas d'affluence notoire, il n'était pas si rare d'assister à de petits trafics de jetons que s'empressaient de recueillir des personnes « bien » intentionnées, afin de les revendre à l'extérieur pour faire gagner quelque précieuse place à l'assuré arrivant sur le tard...

Les anecdotes cocasses ne manquent pas sur le terrain des souvenirs de ce temps-là !

Ainsi, ce beau matin qui vit débarquer dans le petit hall un médecin bien agité, brandissant la feuille de soins d'une de ses patientes, fort âgée, qu'il venait tout juste d'ausculter ; il exigeait que le remboursement soit opéré dans l'heure...

Puis un jour mémorable, ou l'un des agents d'accueil se fit copieusement insulter par un assuré mécontent...

La réaction du collègue outragé ne se fit pas attendre :
il placarda son bulletin de salaire sur la vitre de son guichet avec cet additif (je cite) :

« *Pour ce salaire je n'autorise pas les personnes indélicates à m'engueuler...* »
Le moins que l'on puisse dire est que cet avertissement porta ses fruits !

Ou bien, cet assuré à l'étiquette de bon Samaritain, résidant dans la périphérie de Mulhouse, au lieu dit « Dornach », et qui se faisant un devoir de jouer les passeurs, se chargeant de toutes les feuilles de soins ramassées dans son quartier pour assurer un remboursement rapide à toutes ces personnes devenant soudain prioritaires dès leur arrivée et auxquelles un petit nom localement populaire était dès lors attribué...

Ce petit nom, aujourd'hui encore soit quarante ans plus tard, est toujours bien vivant, puisque toute feuille de soins ou prise en charge « urgente » rapportée par un collègue conserve l'appellation dérivée de l'époque : « Vite c'est un Dourni » (*extrapolation de « Dornach » bien entendu !*)

Les dossiers en ce temps-là n'avaient rien d'informatisés... Tout n'était que papier, pochettes cartonnées, identifiées par de manuelles annotations, parfois rédigées dans la précipitation et les rendant difficiles à relire... Il arrivait même que certains dossiers bien fournis se retrouvent annotés de petits adjectifs destinés à « prévenir » de la personnalité du client à laquelle le personnel pouvait se retrouver confronté !

Ainsi pouvait-on lire en tout petit, en regard de la dénomination de l'assuré(e), de mini remarques d'un collègue précédent du style : - *Irascible – Sympa - Dangereux – Procédurier – De bonne foi* - ou encore *Magouilleur*.... Bref, de petits jugements de valeur pouvant parfois s'avérer bien utiles !

Il arrivait aussi qu'un dossier s'égaré, soit mal classé, ou tout simplement introuvable ! Cela faisait parties des aléas les moins agréables, mais le risque « zéro » n'existait pas plus à cette époque qu'à la notre !



Parmi le public se pressaient aussi ce que l'on appelait les « correspondants d'entreprise » ; ces gens étaient en effet mandatés pour acheminer le courrier ainsi que diverses demandes émanant des salariés des entreprises en question.



Mais la CPAM de Mulhouse n'œuvrait pas uniquement au lieu dit « La rue des Trois Rois »... D'autres petits bastions de l'Institution étaient disséminés çà et là, jusque dans des lieux reculés du Haut Rhin...

Au cœur de la ville tout d'abord, la rue de « Lucelle » accueillait sur trois niveaux la clinique dentaire, le service médical, et enfin au second étage le service des Accidents du Travail.

L'accueil dans l'unité des A.T. était exempt de tout guichet ; il s'opérait au sein même d'un long couloir étroit ponctué de chaises, où prenaient place bon nombre d'assurés, jusqu'au nombre d'une cinquantaine dans les grands jours ! Une majorité d'entre eux venait chercher le fameux « triptyque AT », permettant la gratuité des soins liés à leur accident.

Un seul agent assurait alors le « service » et comme les dossiers n'avaient rien d'informatisés, il était fréquent d'enregistrer des temps d'attente de deux à trois heures pour les clients, dont les éléments se devaient d'être recherchés dans tous les bureaux avant qu'ils ne soient trouvés puis enfin traités ! Cependant et chose étonnante, personne ou presque ne trouvait à redire et les réclamations restaient plutôt sporadiques.



Bâtiment de la rue de Lucelle devenu plus tard le Centre d'Examen de Santé de la CPAM de Mulhouse

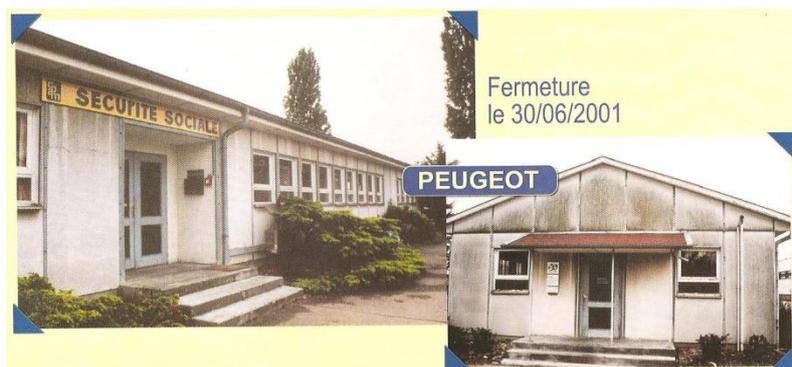
L'URSSAF d'aujourd'hui s'appelait alors le « service cotisations ». Celui-ci était basé dans ce même immeuble, une petite vitrine ayant même pignon sur rue !

Autre rue célèbre du centre ville, le « Quai du Fossé » (*aujourd'hui Avenue du Président Kennedy*), un beau bâtiment cossu abritait le bureau gestionnaire des pensionnés, ainsi que celui des futures mamans, autrement dit la Maternité !



L'immeuble du Quai du Fossé

Des entreprises locales, comme la SACM (Société Alsacienne de Constructions Mécaniques) aujourd'hui disparue, ou encore l'usine Peugeot, bénéficiaient elles aussi de leur « antenne » Sécurité Sociale, à proximité immédiate, voire dans l'enceinte même de leurs propres murs.



Les petits guichets d'accueil voyaient ainsi défilier le personnel habitué des lieux, jusqu'aux ouvriers en bleu de chauffe ou de travail, les mains parfois maculées de graisse entre deux prises de poste.

Les conditions d'accueil affichaient somme toute quelque chose d'un peu primaire, parfois hétéroclites, mais sans jamais remettre en cause l'efficacité du service rendu.



Pour ceux et celles de nos collègues qui auront exercé là-bas, il va sans dire que l'expérience humaine laissée par leur passage en de tels lieux n'aura rien eu d'anodin en terme d'enrichissement.

D'autres centres enfin, extérieurs à la cité, comme ceux des villes d'Altkirch, Saint Louis, Thann et Masevaux, assuraient eux aussi la présence de proximité de l'Assurance Maladie et ce toujours sous l'égide de principes similaires et de moyens analogues.



Le Centre de SAINT LOUIS



... Celui de THANN



.... Celui d'ALTKIRCH



Et de MASEVAUX

Tout ce petit monde œuvrait néanmoins dans une certaine harmonie, une sorte de cohésion « mécanique » et simple, faite de rapports humains ordinaires, avec ce que cela comporte d'avatars et de satisfactions.

Chaque centre avait le mérite de gérer et de connaître « ses » assurés, leurs habitudes, leurs situations propres et par voie de conséquence leurs dossiers... Une plus-value pour la qualité que les temps modernes s'efforcent à faire disparaître.

Mais comme rien n'est éternel, et que le changement s'invite toujours dans la continuité, un nouveau bâtiment finissait alors d'être érigé au cœur de la ville.

1972 : Nous étions en juillet et bientôt tout ce petit monde fut appelé à emporter son plumier, ses petites affaires et tout son savoir, pour intégrer une immense bâtisse flambant neuve, regroupant par ailleurs trois organismes : la CPAM, la CAF et l'URSSAF...



Le SIEGE DE LA CPAM DE MULHOUSE

Dans un premier temps et durant près de trois ans, le principe et les méthodes de remboursement restèrent inchangés. Seuls les termes peut-être avaient revêtu quelque appellation plus « moderne » : c'était l'époque de ce que l'on appelait couramment les paiements « à vue »...

Le bâtiment, toujours solidement debout aujourd'hui, innovait via une configuration d'accueil singulièrement différente de toutes celles connues jusqu'alors. Les spécialisations comme les Accidents du Travail, la maternité, la clinique dentaire et le Service Médical étaient à présent réunis sous un seul et même toit.

Structurellement, les guichets étaient toujours là, le hall aussi, à la différence que la superficie de l'ensemble était tout simplement passée d'un statut lilliputien à celui d'un petit stade miniature !

Les nouveaux guichets arboraient à présent des spécificités bien définies en termes de domaines ou de « risques ».

Ceux-ci, tout en structures de verre assemblés, étaient pourvus maintenant du révolutionnaire et célèbre « hygiaphone », rendant les échanges verbaux un rien plus bruyants, au détriment de la confidentialité et par conséquent de la proximité !

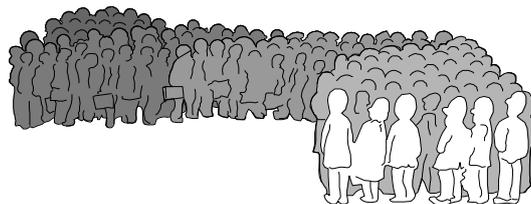
Chaque guichet affichait une spécialisation dans un domaine précis, et l'agent qui s'y tenait se devait de maîtriser la matière annoncée...

Les dispositions de tous ces « points » de renseignements étaient rondement étudiées, jusqu'aux guichets spéciaux réservés aux paiements et derrière lesquels opéraient les caissiers.

A noter que si visuellement rien ne permettait de différencier les guichets de paiement des autres, leur assemblage était fait de verre trempé, antichoc et pare-balle, afin de garantir la sécurité des caissiers autant que des fonds, ces derniers restant bien gardés dans un imposant coffre fort muré au sous-sol, et accessible par une trappe s'ouvrant sur un escalier en colimaçon...

En effet, contrairement aux automatismes futurs, liés à l'avènement de l'informatique, tout, absolument tout se voulait « manuel ». Seul le décor s'était modernisé.

La méthodologie de paiement restait identique et les assurés se pressaient dans cet immense hall chaque jour, après pour certains avoir attendu dehors de longues minutes devant les portes vitrées.



Les jours de forte affluence, le parvis de l'immeuble était investi dès le lever du jour de plusieurs dizaines de personnes prêtes à tout pour s'engouffrer à qui la première, au risque de piétiner le pauvre concierge assigné à l'ouverture.

Ces situations se répétaient à cadences régulières, allant jusqu'à engendrer désordres et problèmes divers. Il était temps de moderniser tout ça, d'opter pour de nouvelles méthodes...

Sitôt dit, presque sitôt fait.

Le remboursement sur compte bancaire fit peu à peu son apparition.

Certes, un peu de grogne de la part des assujettis, de bonne guerre comme pour tout changement radical.

L'arrivée en grandes pompes d'un tout nouveau système révolutionnaire vint couronner le tout :

Le lecteur optique.

Un appareillage imposant, estampillé « Control Data Corporation », installé dans un périmètre climatisé (18°C - en permanence), constitué d'imposants lecteurs de bandes magnétiques et autres consoles, illuminées tels des arbres de Noël !



Des prédécomptes sur lesquels les techniciens remplissaient manuellement des cases à l'aide d'un feutre noir, étaient « lus » par ce système, les caractères illisibles renvoyés sur un écran et confirmés par un opérateur, la synthèse enregistrée sur bande magnétique, puis le produit du jour transmis quotidiennement par voie filaire au « Centre de Traitement Electronique Inter Caisse (baptisé C.E.T.E.L.I.C) ». Ce centre, basé sur Strasbourg, assurait par la suite les virements sur les comptes respectifs des usagers.

Du côté des guichets, pas de changement notable, si ce n'était l'abandon des paiements à vue et le recyclage progressif des caissiers vers d'autres affectations.

Ce nouveau type de remboursement différé avait pour le moins le mérite de réguler le flux du public et ainsi de mettre un terme aux files d'attente et autres bousculades quotidiennement rencontrées.

Les assurés n'avaient dès lors plus qu'à remettre leurs feuilles de soins aux guichets correspondants, ou mieux : adresser ces dernières par la poste sans nécessité d'affranchir.

Il convient d'ajouter que la tour de l'immeuble faisait (et fait par ailleurs toujours) 13 étages !

Certains services spécialisés comme l'AT, le contentieux, la comptabilité, ou encore l'URSSAF, recevaient leurs clients directement dans leurs bureaux, disséminés à différents niveaux.

Pour ce faire, le public n'avait qu'à suivre la signalétique et prendre l'un des ascenseurs pour se rendre à l'étage voulu.

Il n'y avait à l'époque aucune sécurisation particulière. Les assurés pouvaient ainsi se rendre ou se perdre tout azimuts dans les labyrinthes de couloirs de chacun des étages.

Cette liberté généreusement consentie avait quelquefois ses revers, surtout lorsque nous avions affaire à des personnes de type farceur, ou plus simplement mécontentes...

Là aussi ce passé récent ne manque pas d'anecdotes !

Un jour c'était un coup de téléphone au standard qui nous prévenait du dépôt d'un colis piégé, quelque part, dans la tour... ce genre de nouvelle déclenchait le dispositif d'évacuation complet de l'immeuble, l'arrivée des pompiers et de la police, ces derniers faisant le plus souvent « chou blanc » de toute découverte suspecte.

Il arrivait aussi que les vestiaires du personnel (situés au sous-sol) soient visités par quelque quidam indésirable s'étant frayé un chemin jusque là...

Une fois ce fut tout un bidon de gasoil qui fut répandu contre les murs et le bas de la cage d'escaliers principale, par un fort mauvais plaisantin...

En période de pointe, ou de panne de lecteur (ce qui n'était pas rare), les délais de paiement pouvaient aller jusqu'à s'allonger singulièrement.

Ayant moi-même eu l'occasion d'opérer sur ce bel appareil optique, il avait été défini qu'en cas de panne, le travail de la journée (environ quinze mille prédécomptes à « lire ») serait lu sur d'autres infrastructures identiques, comme il en existait à la CPAM de Colmar et de Sélestat... En pareil cas, il ne me restait plus alors qu'à charger toutes mes caissettes de « lecture » dans le véhicule de service, prendre la route pour me rendre sur l'un des sites disponibles, et enfin de mener à bien le traitement du jour... Petites épopées, parfois un rien périlleuses, pour assurer la satisfaction du client... Mais avec le recul de bien grands moments !

L'informatique n'en était encore qu'à ses balbutiements, mais bien vite elle parvint à s'instaurer comme une sorte de solution incontournable.

L'avènement des années **1990** vit la fin du lecteur optique, remplacé par des postes des saisies répartis chez les techniciens.

Le système L.A.S.E.R. (Liquidation Assistée sur Eléments Répartis) en fut la première consécration.

L'accueil quant à lui ne faisait l'objet d'aucun bouleversement particulier, si ce n'est que quelques retouches ici ou là, ou encore la mise en place d'un principe « nouveau » (tiens encore un !), tendant à orienter l'utilisateur, dès son arrivée, vers le guichet correspondant à ses besoins.

Dans cette perspective, un agent spécialisé était installé dans une sorte de petit « fromage » planté au beau milieu du hall, façon agent de police de faction à l'ancienne, et guidait ainsi l'assuré perdu qui s'en remettait à lui...

Ce ne sera que bien plus tard que ce principe pris de l'ampleur et des proportions plus importantes, tant en termes de dimension dudit fromage que du nombre d'agents assignés à cette tâche.

Un nouveau service était né, il fut alors baptisé en toute logique : le pré-accueil...

De **1990** à **1998**, ce fut l'époque des gros changements ; ceux-ci s'opérèrent par étapes.

Tout d'abord, les structures de verre des guichets, et autres hygiaphones, furent mis peu à peu à la retraite pour laisser place à d'élégants comptoirs.

Ces nouvelles structures permettaient ainsi aux échanges de gagner en proximité, en contacts plus humains, tout en scellant l'abandon définitif de ces « parloirs » guindés, qui matérialisaient une scission dont le monde évolué n'avait maintenant plus besoin.

La CAF (Caisse d'Allocations Familiales) contingente à la tour, disposait de son propre accueil, au même niveau mais nettement excentré par rapport au notre. Cela dit, allocataires et assurés sociaux empruntaient la même entrée principale et passaient par le même hall.

L'affluence à cette époque prenait régulièrement du poil de la bête... Aussi ne fut-il pas décidé d'ajouter un petit « camembert » supplémentaire, destiné celui-ci à filtrer les allocataires et les assurés !

« C'est pour une allocation de rentrée scolaire ? C'est à votre droite ! »

« C'est pour un remboursement de soins ? C'est à votre gauche !! »...

Les années **2000** furent pour l'accueil synonyme de révolution.

En effet, le hall principal et dans son intégralité, fit l'objet d'un lifting complet, avec création d'un pré-accueil de toute dernière génération, d'un grand espace d'attente meublé de chaises confortables, *alignées façon salle de cinéma*, avec, tout autour, près d'une dizaine de petits box d'accueil intimistes, où pouvaient prendre place les assurés et exposer en toute confidentialité leur doléance.



L'accueil du SIEGE dans les années 2000

Le public avait ainsi trois solutions lors de son arrivée :

- Il pouvait se contenter de remettre sa feuille de soins au pré-accueil puis s'en retourner.
- Exposer brièvement son problème qui, selon le degré, pouvait être réglé au pré-accueil.
- Et enfin, être invité à prendre place afin d'être plus longuement entendu...



La CAF avait de son côté opté pour un système quasiment identique, chacune des deux raisons sociales étant clairement indiquées en lettres bien visibles au dessus de chacun des pré-accueils.

Au jour d'aujourd'hui, ce même principe existe toujours, et il semble qu'il ait fait ses preuves.

Certes quelques aménagements techniques supplémentaires sont intervenus depuis lors, comme par exemple la prise du ticket par l'assuré dès son arrivée, l'attente debout dans le grand hall attendant que son numéro soit appelé....

(Tiens ! Cela me rappelle l'époque épique du jeton ☺)

Cet appel se fait par affichage sur deux grands écrans LCD, accompagné d'un petit carillon destiné à éveiller l'attention...

Cela se passe un peu comme au rayon fromage de la grande surface du coin ! Le numéro appelé est d'abord entendu au pré-accueil, puis suit le même cursus que décrit un peu plus haut.

Tout est totalement informatisé de nos jours, et l'accès aux différents dossiers se fait de manière infiniment plus rapide et simple.

Les cartes d'assuré social de l'époque ont laissé place depuis quelques années déjà à la fameuse carte Vitale (accompagnée de son incontournable attestation !)

Pour mettre à jour sa carte ?

Rien de plus simple !

Il suffit de se rendre à l'une des multiples petites stations d'accueil bleutées (dont la dimension n'excède pas les 1,50 m sur 90 centimètres), d'introduire sa carte et de suivre les instructions données non plus par un agent, mais un écran devenu tactile !!



Le « guichet » automatique de l'Assurance Maladie de Mulhouse

Ces terminaux sont aisément accessibles et la CPAM de Mulhouse offre même à ses assurés la possibilité de mettre à jours leurs cartes à l'extérieur du bâtiment, un peu à la manière d'un distributeur de billets !

L'évolution est constante et impitoyable (ceci dit pour les nostalgiques !)

Aujourd'hui, plus de place pour le « lapin chasseur » et ses nouilles boulangères ! Le sérieux est de mise, autant que les exigences liées aux nouvelles méthodologies... L'agent d'accueil se doit de respecter un temps imparti pour solutionner le problème d'un assuré.

Des niveaux de difficultés ont ainsi été créés :

- Le niveau 1 pour les réponses pouvant être données de suite
- Le 2, qui sera acheminé vers le service compétent pour suite à donner
- Le 3, qui sera aussitôt pris en charge par le « superviseur » local dépendant de l'accueil...

Notons enfin que la circulation des usagers dans le bâtiment est désormais réglementée.

Un P.C. sécurité assure une veille permanente, quant à l'accès aux étages, il est interdit au public.



Le pré accueil du siège en 2004



L'accueil aujourd'hui...

En parallèle, les plateformes téléphoniques (*dont je parlais au tout début de ce petit ouvrage via l'appel de candidature évoqué*) ont fleuri un peu partout dans moult entreprises.

Exit le bon vieux standard de l'époque où l'on pouvait demander à converser avec l'agent affecté au traitement de votre dossier. De même pour le numéro d'appel, réduit à sa plus simple expression (3646) afin d'être sûr que personne ne court-circuitera ce qui est si joliment appelé une « procédure » !

Vous appelez Mulhouse et l'on vous répond depuis Haguenau, Sélestat ou autre... Les « télé-conseillers » ainsi qu'on les appelle, sont, eux aussi, asservis au timing du chronomètre, et les doléances, pour peu qu'elles ne soient pas maîtrisées, si elles doivent ou que la problématique est trop lourde, sont alors transférées sous forme de signalements informatiques, que quotidiennement le technicien de base du service assigné se devra de traiter dans les 48 heures et rappeler le correspondant dans ce même temps.

Un accueil spécialisé dans le domaine de la précarité a néanmoins vu le jour depuis quelques années. Il est implanté non loin du marché de Mulhouse, à quelques encablures du centre ville.

D'autres collègues dits « itinérants » assurent par ailleurs un accueil de proximité dans divers lieux de la ville et de la région.

Enfin des agents assermentés, au nombre de trois, ont délégation pour se rendre au domicile des assurés indéliçats, afin de se faire remettre les cartes Vitales frauduleusement utilisées. Jamais par le passé un agent de caisse aurait pu concevoir pareil renversement de situation !

L'évolution, que ce soit en matière de structures ou d'approche de l'Accueil, aura été particulièrement rapide au cours des deux dernières années.

Autre temps, autres méthodes, qu'il appartiendra à chacun d'apprécier. Le système des vases communicants existe partout ! Tout gain de quelque chose se fait indéniablement au prix de la perte d'autre chose...

Ainsi va l'évolution, ainsi va le temps, ses effets de mode et ses bouleversements.

L'engouement pour ces nouveaux principes ne se fera que lentement, avec le temps, l'expérience, notamment chez les plus jeunes.

Pour les agents d'accueil d'aujourd'hui, l'époque jaunie des carbones, jetons, tampons et autres caissiers, est désormais abolie. Elle aura nonobstant vécue pour tous les anciens.

Les anecdotes causasses n'ont pas pour autant disparues ! Elles continuent d'enrichir le grand livre d'histoire de la caisse et de ses souvenirs...

Pour exemple, il n'y a pas si longtemps, un laboratoire d'analyses médicales a investi l'accueil du Siège et matérialisé son mécontentement par un amusant lâcher de souris blanches !

Ou encore cet assuré irascible qui a lui seul aura soulevé toute une rangée de chaises métalliques, à bout de bras...

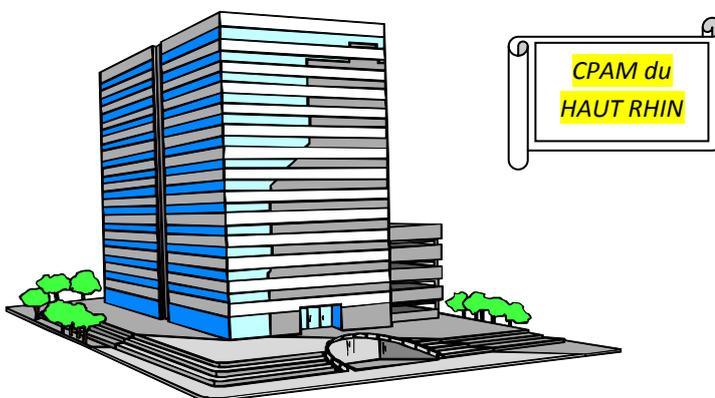
L'Assurance Maladie poursuit son chemin, quand bien même mon récit touche à sa fin.

Il est bon enfin d'ajouter que l'appel de candidature, évoqué au début de ces pages, a finalement trouvé preneur en la personne d'une toute jeune collègue.

2010 : l'immeuble, quant à lui subira un profond lifting à compter du printemps. Tout sera repensé, corrigé, mis aux normes.

Les travaux seront appelés à s'étendre sur une durée de deux à trois ans, période durant laquelle l'accueil n'échappera pas, une fois encore, à un nouveau bouleversement, si temporaire soit-il...

Ajoutons encore que la fusion des organismes de Mulhouse et Colmar a donné naissance à la CPAM du Haut Rhin, et ce dès le 1^{er} janvier 2010.



Les points d'accueil de chacun des lieux géographiques seront conservés, les spécialisations par contre se verront peu à peu réparties entre l'un et l'autre des sites, selon des choix d'ores et déjà définis.

Tous ces changements s'exerceront eux aussi progressivement, avec le temps, mais l'utilisateur se verra toujours bien reçu, ainsi que le commande notre social devoir.

A titre personnel et avec mes trente quatre années de caisse, je dois reconnaître avec toutefois un brin de nostalgie :

« Diantra ! Qu'il est vrai que les temps ont changé !! »

Il est cependant une chose qui jamais ne changera, c'est la mémoire des hommes, dans laquelle sont inscrites toutes ces histoires du passé, du présent et pour les générations à venir, celles du futur...

...Puisse ce dernier être dignement « accueilli », comme l'auront été et le sont, nos assurés sociaux !

Que cela soit écrit et accompli.

Dominique LANG

