

*La semaine presque ordinaire d'un agent de la CPAM.*

*Toute ressemblance avec des personnes ou des faits ayant réellement existés ne serait pas fortuite.*

Lundi

La salle d'attente ressemble à la cour des miracles. Je jette un rapide coup d'œil : un type a le bras dans le plâtre, un autre un pied dans le plâtre, un peu à l'écart il y a une femme dans une chaise roulante, sur la gauche j'avise plusieurs personnes qui portent, tels des étendards, des dossiers oranges ceux de Couverture Maladie Universelle à n'en pas douter. Au fond un fantôme noir gesticule. C'est une femme en burka intégrale. En tout, ce ne sont pas moins de trente personnes qui attendent leur tour. Que ce soit visible ou pas, tous ont un point commun : un problème de santé.

Quelques enfants apportent un peu de vie. Ils courent. Ils crient. Ils rient. On les rappelle à l'ordre. Chut ! Tenez vous tranquilles.

Je m'installe au guichet numéro 10. J'allume l'ordinateur et je dispose méticuleusement mon matériel sur le bureau tel un chirurgien : stylo à bille, agrafeuse, et cachets. Il y a un tampon dateur nominatif dont je règle la date : 5 mars 2009. Mon nom, lui, reste désespérément immuable – je suis célibataire à mon grand regret – BUKOWSKI. Le moindre papier qui passe entre mes mains est ainsi oblitéré. Traçabilité. Sécurité. Sécurité Sociale. Il y a également un tampon rond et un rectangulaire, tous deux aux armoiries de la CPAM de Strasbourg.

J'inspire profondément et j'appuie sur le buzzeur. La loterie commence. C'est le numéro 23 qui sort. Le gagnant est le type au pied dans le plâtre. Il se lève du fond de l'immense salle et se dirige lentement vers moi. Je lui souris. Pas vraiment par politesse. Peut-être parce que j'ai longtemps été hôtesse d'accueil. Surtout parce que je ne sais pas quoi faire d'autre pendant les longues minutes durant lesquelles j'attends qu'il arrive. Je souris aussi un peu pour détendre l'atmosphère car 30% des clients viennent réclamer et les 70% restant tentent vainement de négocier pour obtenir un droit ou un papier auquel ils n'ont pas droit.

Après les salamalecs d'usage, nous en venons aux faits. C'est un cas classique d'arrêt maladie. L'assuré ne travaille plus depuis un mois et il n'a pas encore touché son argent. Le pauvre homme est au chômage. Puisqu'il n'a pas d'employeur, nos services n'ont pas eu d'attestation de salaire. Et pas d'attestation de salaire cela implique, pas de paiement d'indemnités journalières. Personne ne l'avait prévenu car nul n'est

censé ignorer la loi. C'est le rôle des agents d'accueil d'expliquer aux assurés le fonctionnement de la Sécurité Sociale française. Une fois qu'ils ont compris qu'il n'y a là rien de personnel, que ce n'est pas dirigé contre eux, en général tout se passe bien. Donc je lui liste tous les justificatifs à fournir et le rassure. Lorsque son dossier sera complet il sera indemnisé. Ce n'est qu'une formalité administrative. Je manifeste toute l'empathie dont je suis capable. Je n'ai pas de mal à me souvenir que moi aussi dans un passé pas si lointain que ça, j'étais au chômage. J'avais du mal à joindre les deux bouts. En guise de conclusion je lui propose un abonnement gratuit à notre site internet. Il est surpris.

« - Vous croyez que dans ma situation j'ai les moyens de me payer un ordinateur ?

- Heu, non bien sûr. Ne vous inquiétez pas, de toute façon en ce moment nous avons quelques petits soucis. Notre site est en panne. »

Sans rancune. Affaire classée en moins de dix minutes. Je suis dans les temps. Bon pour la statistique. Très bon. Je suis un agent exemplaire.

Le deuxième numéro est une bien moins bonne pioche. C'est encore un cas d'arrêt maladie mais cette fois c'est bien plus complexe. L'assuré aurait soudainement cessé de toucher son argent sans explications. Bizarre. Cela fait trois mois que ça dure. Je décide de mener l'enquête. Je téléphone au service Prestations en Espèces. La personne en charge du dossier n'est pas dans le bureau. C'est souvent le cas. On ne peut malheureusement pas m'en dire plus. Mais d'après les dernières informations il semblerait que l'assistante sociale dédiée à la CPAM soit au courant du problème. Le mystère s'épaissit. Il est rare que le service concerné n'apporte pas la solution du problème. Je veux comprendre. Je téléphone donc à l'assistante sociale.

Au bout de cinq longues minutes d'attente au son des violons de Vivaldi celle-ci me dit bien connaître le « dossier ». C'est une triste affaire. L'assuré a été convoqué par le Médecin Conseil. Celui-ci, après un examen médical approfondi, aurait donné son aval pour la poursuite du paiement des indemnités journalières. Malheureusement, cet accord est verbal et la preuve écrite n'est jamais parvenue jusqu'à nos services.

Et cela fait trois mois que ça dure. Trois mois pour qu'un bout de papier parvienne du numéro six au numéro seize de la rue. Trois mois que le type en face de moi attend ses indemnités journalières. Une situation pour le moins ubuesque. J'ai l'impression de plonger dans le 1984 de Orwell, la machine administrative qui déraile. Je décide de jouer un joker. La partie est serrée mais pas perdue. Je propose à l'assuré d'aller chercher le document lui-même. C'est juste à côté. Il n'a rien à perdre à tenter le coup.

Dix minutes plus tard il revient triomphant et me tend le fameux sésame. Il m'embrasserait presque mais je reste distante.

« Merci beaucoup.

- Monsieur je ne fais que mon travail »

Là encore rien de personnel. Un dossier résolu c'est un dossier de moins.

Tout cela m'a pris 62 minutes.

Toute ma statistique de la journée est plombée. Il ne me reste que ma satisfaction personnelle.

Je rêve 10 secondes jusqu'à ce que le prochain client arrive et me dépose un épais dossier orange sur le bureau. Mes dossiers préférés ! Je me plonge dedans. Les dossiers et les numéros de sécurité sociale défilent tout le reste de la journée.

A 17h00 je suis KO. Je décide de me rendre au cours de gym organisé par le Comité d'Entreprise pour me détendre. Certains préfèrent le yoga, d'autres boivent du café, du thé, ou avalent des pilules homéopathiques, certaines collègues se lèvent même en pleine nuit avec des fringales terribles ! Moi j'ai besoin de me dépenser. Parfois je mange frénétiquement des tablettes entières de chocolat. Un besoin de manger qui se manifeste en général après une intervention à l'accueil ou après une dure réunion. C'est exactement comme dans la publicité pour Nutella : on a besoin de refaire le plein d'énergie pour penser et se dépenser.

Mardi

Deuxième journée de la semaine et d'intervention à l'accueil. Je fais partie d'une équipe de choc. Tantôt à l'accueil, tantôt au téléphone à la Plate-forme de Services, tantôt au bureau, je suis comme mes douze collègues du service sur tous les fronts. Des professionnels de santé aux assurés en passant par les employeurs : des médecins, des retraités, des entreprises, des salariés, des kinés, des retraités, des pharmacies, des étudiants, des jeunes, des vieux, etc. Nous faisons même de l'International ! Les assurés qui partent à l'étranger, ceux qui en reviennent, les assurés étrangers, les assurés étrangers qui ne parlent pas français, les assurés français qui ne parlent pas français, ceux qui parlent alsacien, notre activité, dans la Relation Client, est très variée. On n'a pas le temps de s'ennuyer.

Ce matin en me levant j'ai eu un mauvais pressentiment. Il n'était pas prévu dans mon planning hebdomadaire de plage « accueil » aujourd'hui. En ouvrant la porte du bureau j'ai senti un vent de panique souffler. On comptait 5 malades, 2 repos RTT et une réunion. Soit 2

agents à l'accueil pour 12 clients. Bien sûr le courrier des assurés pouvait attendre. Oui j'étais d'accord d'aller au Front... Office.

Me voilà donc dans un box à l'accueil. Je lève les yeux, le premier assuré de la journée a déjà pris place en face de moi. Son regard vide a quelque chose qui me dérange mais je n'arrive pas à définir quoi. D'une main crispée et sans un mot, le client me tend une ordonnance. Je baisse les yeux et lis « SUBUTEX ». Je le regarde. J'attends. Je ne comprends pas.

« - Il ME FAUT ma dose, articule-t-il

- Heu... nous ne sommes pas une pharmacie, je réponds »

Il tente de sourire sans grand succès.

- J'ai besoin de l'autorisation de la Sécu. Sans ça on me donne rien à la pharmacie.

- Heu... un instant s'il vous plaît, je ne connais pas la procédure »

Je passe dans les bureaux des Agents de Maîtrise, et tend l'ordonnance au Manager. Il m'explique :

« L'assuré est un toxicomane. Ce type de public reçoit une autorisation du Médecin Conseil pour 3 mois, ensuite il faut la renouveler. Le problème c'est que beaucoup d'entre eux revendent leur boîte entre temps et se retrouvent en rade avant la date prévue »

Cela signifie que ce pauvre type n'obtiendra rien ici avant une semaine.

« Ton assuré le sait parfaitement. Tu te sens capable de le lui rappeler ou as-tu besoin d'aide ?

- Je vais me débrouiller toute seule. Merci

- Ne t'inquiète pas, nous ne sommes pas loin. Nous te gardons à l'œil ! »

C'est facile, toi tu es bien à l'abri de la foule dans ta cage vitrée, ai-je envie d'ajouter. Car les bureaux des Agents de Maîtrise sont un peu en retrait et contrairement aux nôtres, vitrés à l'épreuve des balles. Sécurité oblige. Les agents d'accueil eux ne peuvent compter que sur leur capacité à garder leur sang froid en toute circonstance, et sur un vigile costaud (un pour 13). Cet assuré commence à me rendre paranoïaque me dis-je en retournant dans mon box.

Je déglutis avant de lui annoncer la mauvaise nouvelle :

« - Pas possible.

- Mais...moi j'en ai besoin, répondit-il d'un ton glacial, je suis en manque. Tellement en manque que je crois que je serais capable de tuer pour en avoir, dit-il en articulant bien chaque mot.

A défaut d'un couteau c'est son regard qu'il plante dans le mien. Je ne me démonte pas.

- Pas possible avant 10 jours »

Silence. Lentement il se lève et s'en va. Je me dirige vers la fontaine à eau et avale d'une traite un gobelet d'eau fraîche pour me remettre de mes émotions. Il n'est pas encore neuf heures.

Je reprends mon travail. Les dossiers oranges sont, une fois de plus, très nombreux. La Couverture Maladie Universelle. Trois mots magiques. La semaine dernière, un assuré a demandé par mail les modalités pour en bénéficier. En fait, il comptait faire le tour du monde. Tant qu'à faire autant avoir une assurance universelle.

« Vous partez sur Mars ? Avez-vous pensé à votre Couverture Maladie Universelle ? »

En France n'importe qui peut être assuré à la Sécurité Sociale et bénéficier de la quasi gratuité des soins s'il réside sur le sol français depuis au moins trois mois et surtout si ses revenus ne dépassent pas un certain plafond.

La femme qui se présente à moi n'a pas vraiment l'air d'être dans le besoin : lunettes Gucci dans une main, I-phone dans l'autre. Et pourtant c'est un dossier orange qu'elle sort de son sac à main Guess.

A contrario, l'assuré suivant m'a tout l'air de sortir de sa ZUP ou de prison et je suis prête à parier qu'il est là pour me déposer un dossier orange : jogging Adidas, sans doute tombé du camion, faux sac Hermès en bandoulière, les dernières Puma aux pieds. Mais ce sont trois bulletins de salaire à 3000 euros pièce qu'il me tend ! Mon petit casseur au look de rappeur s'avère être un honnête joueur de football du Racing Club de Strasbourg qui vient mettre sa Carte Vitale à jour.

Les apparences peuvent être trompeuses !

La plupart des Français ont une fausse idée de la Sécurité Sociale. D'ailleurs, ils ne savent même pas vraiment de quoi il s'agit. Ils confondent CPAM, Caisse Primaire d'Assurance Maladie, CAF, Caisse d'Allocations Familiales voire CRAV, Caisse Régionale d'Assurance Vieillesse.

Une à deux fois par semaine une personne se présente à mon bureau après 30 ou 45 minutes d'attente et me tend son numéro d'allocataire CAF. Je suis désespérée et regrette de ne pouvoir lui être d'aucune aide, mes connaissances en la matière se limitant à taper [www.caf.fr](http://www.caf.fr) dans la page d'accueil de Google.

Vers 10 heures mon travail est perturbé par les cris d'une assurée dans le box voisin qui semble hors d'elle. Elle vocifère, affirme que ce n'est pas normal. Les employés de la CPAM sont tous des enfoirés. Elle ne partira pas avant de... Ca ne se passera pas comme ça ! Elle veut remplir un formulaire... Elle veut... Elle exige... Elle menace encore.... Cinq minutes que ça dure. Ma collègue, excédée, jette l'éponge, elle se lève de sa chaise pour s'effondrer avec fracas juste derrière moi. Elle vient de perdre patience et... connaissance. Les secouristes du travail

sont appelés d'urgence, un agent inconscient gît par terre et une assurée hystérique hurle des insanités. Match nul. Toutes deux sont rapidement évacuées et la journée reprend son cours normal.

A 14h30 peu après mon retour de la pause déjeuner l'alarme incendie se met à résonner bruyamment. Je jette un œil à mes voisins de gauche et de droite. Personne ne bouge. Je regarde la salle en face de moi. Seuls trois assurés se lèvent et s'en vont. Les autres ne bougent pas. Ils nous regardent. Ou plutôt ils nous fixent. C'est alors que surgit l'Agent Cadre de l'Accueil. Il agite les bras et la tête. Il tente de couvrir le bruit de la sirène. Il semble vouloir dire quelque chose. Je lis sur ses lèvres :

« Fausse alerte ! Ne bougez pas ! »

Viouviouviouviou.... Viouviouviouviou.... Viouviouviouviou....

Trois minutes durant.

Brusquement le bruit assourdissant s'arrête. C'est le soulagement. J'appuie sur le buzzeur. Un drôle de type s'avance alors vers moi. La soixantaine avec une oreillette.

« - Bonjour Monsieur, prenez place. Vous arrivez à écouter de la musique avec tout ce bruit ?

- Vous dites ? Un instant ! »

Il me fait un petit signe, enlève son appareil.

« - Là ça va mieux, excusez-moi je suis un peu sourd ! ».

Lui succède un aveugle extralucide, lunettes noires, canne blanche, qui entreprend de me lire les lignes de la main lorsque je le guide jusqu'à la sortie après notre entretien.

A présent j'ai en face de moi un homme avec une minerve. Il me sourit, parle poliment avec un léger mais non moins charmant accent étranger. Pas d'alliance à sa main gauche. Il est actuellement en arrêt maladie. Afin de pouvoir lui indiquer les pièces à fournir, je commence mes investigations :

« - Avez-vous une attestation de salaire sans quoi pour ne percevrez pas d'indemnités journalières.

- Non.

- Permettez-moi de vous demander si vous êtes célibataire, heu, je voulais dire en Contrat à Durée Indéterminée ?

- Non je suis free... lance. Photographe Free Lance. Pour la chaîne Arte. C'est sans doute en revenant d'Afrique du Sud que je me suis tordu le cou. Le matériel à porter, l'appareil photo, les flashes, etc. »

Je suis sous le charme. Je compulse mes notes.

« - Dans ce cas, vous devez nous fournir vos 12 derniers cachets – je cherche un prétexte pour continuer à discuter encore un peu - Puisque vous voyagez beaucoup, peut-être puis-je vous proposer une Carte Européenne d'Assurance Maladie ? Nous avons également un site

Internet ! Votre Carte Vitale est-elle à jour ? Vous habitez toujours à la même adresse ? Pas de déménagement prévu ? Tout changement d'adresse ou d'état civil est à nous signaler.

- Non rien de tel de prévu Mademoiselle »

Je suis aux anges. Au fur et à mesure de notre entretien je deviens cramoisie. Finalement il doit s'en aller. Il me promet de revenir cette semaine déposer les justificatifs dont je lui ai dressé la liste sur un bout de papier avec mon tampon dateur qui dit : 6 mars 2009 – BUKOWSKI. Mais je me rends bien vite à l'évidence : mes chances d'être là, à l'accueil, précisément lorsqu'il reviendra sont quasi nulles. Le reste de la semaine il est prévu que je sois au 2<sup>e</sup> étage, à la Plateforme Téléphonique. Je soupire.

Mercredi

Une épouvantable odeur flotte dans notre bureau ce matin lorsque j'arrive vers 9 heures. Un radiateur a rendu l'âme cette nuit déversant 30 litres d'une eau saumâtre sur le bureau d'une collègue qui est absente toute la semaine. Tout le service patauge. Flop flop flop. Hochwasser\*. Hauteur des eaux 3 cm. Notre Cadre Relation Client n'étant pas là, c'est notre Agent de Maîtrise qui se met en quête de secours. La logistique est appelée en renfort. Le plan « dehors au sec » est déclenché. Nous retroussons toutes nos manches et nos pantalons et nous mettons au travail. Nous soulevons les chaises et autres ramettes de papier posées d'ordinaire à même le sol. Les fenêtres sont ouvertes. En désespoir de cause, je décide de mettre mon masque anti-grippal H1N1 en guise de masque à gaz. Notre service est rebaptisé « le service des crustacés ». On nous laisse macérer dans notre jus. Au bout de 2 heures, 15 coups de fil et pas moins de 5 mails de détresse, un agent d'entretien arrive avec un aérosol désodorisant parfum « Marin ». Ayant constaté qu'on ne peut pas respirer il repart aussitôt.

Livrées à nous-mêmes, nous décidons donc de reprendre le travail dans la mesure du possible.

A midi le plat du jour de la cantine, des moules marinières, ne tente personne. Nous préférons sortir nous aérer.

Dieu merci, l'après midi je suis affectée à un autre étage. Je change de monde. La PFS est un service à part. La moyenne d'âge est de 25 ans. On y rencontre des profils très hétéroclites. Les agents sont tous équipés d'écran 16- 9<sup>e</sup>, de postes téléphoniques dernier cri, de baffles bleues et de casques avec micro et sans fil (cela permet de parler tout en se dégourdissant les jambes) La technologie de pointe.

\* Hochwasser : de l'alsacien Marée Haute. Note de l'Auteur

Ne pouvant pas communiquer entre eux, dès que l'occasion se présente, ils organisent des réunions pour se tenir informés de la législation et surtout des derniers potins. Ils organisent aussi des sorties pour la cohésion du groupe. Ils sont la Voix de la CPAM.

La règle du jeu est de ne pas dépasser 3 minutes 30 de temps de communication et de proposer un maximum de services à l'assuré lui permettant de profiter des offres de prévention Santé que propose l'Assurance Maladie. Parce qu'il vaut mieux prévenir que guérir, ça coûte moins cher au contribuable ! Pour cela nous sommes constamment sur écoute par un mystérieux Monsieur Oreille. Certains prétendent qu'il vient régulièrement sur la Plateforme pour faire des comptes rendus aux téléconseillers. Moi je ne l'ai jamais vu. La pression est permanente. Cette montée d'adrénaline m'est propice et j'aime bien cette ambiance.

Je décroche mon premier appel. Un faux numéro. Le deuxième c'est une voix d'homme sacrément enroutée. Il a trop fumé ou bien il a une épouvantable grippe. Je suis le mode opératoire à la lettre en me promettant de ne pas oublier de lui parler du vaccin anti-grippal.

Tout d'abord demander le numéro de sécurité sociale.

Ensuite l'adresse.

« J'habite au 4, rue du Moulin à Réguisheim. Vous voulez que je vous épelle REGUISHEIM peut être Mademoiselle ?

- Non Papa merci ça ira !
- Nathalie, c'est toi ?
- Oui ! »

La probabilité que mon père tombe sur moi est proche de zéro. Une chance sur 5 de tomber sur la bonne plateforme téléphonique en Alsace (on compte Mulhouse, Colmar, Sélestat, Haguenau et enfin, Strasbourg). Une chance sur 25 de tomber sur le bon agent. Soit 5 puissance 25 !

Au bout du temps imparti je mets fin à la conversation en me demandant ce que M. Oreille alias Big Brother penserait de ça.

Le troisième appel c'est une personne très âgée. Je finis par comprendre qu'elle veut simplement une attestation de droit. Je suis en train de lui expliquer qu'elle la recevra par courrier dans quelques jours lorsque j'entends un grand bruit à l'autre bout de la ligne.

« Monsieur !!! Monsieur !!! Vous êtes là ? Répondez-moi ! Monsieur !!! Je hurle » Le superviseur arrive :

« Que se passe-t-il ?

- Je crois que mon assuré a fait un malaise, né en 1920 ou quelque chose comme ça, il ne répond plus, n'a pas raccroché ! Il faut faire quelque chose, j'ai encore son adresse sur mon écran !
- Ok on va appeler le 15. Raccroche maintenant ! »

La suite ne relève plus de ma compétence. Après un café je me remets à la tâche.

Une voix de femme. La trentaine. Elle appelle pour son mari. Il n'a pas eu d'indemnités journalières depuis 2 semaines. Consciencieuse, je vérifie chaque détail du dossier.

« - Madame, je vous confirme qu'un virement est pourtant parti il y a 8 jours déjà !

- Ce n'est pas vrai. On a rien sur le compte. Zéro je vous dis ! hurle-t-elle dans mes oreilles
- Dans ce cas vérifions vos coordonnées bancaires s'il vous plait. Donnez-moi le numéro de compte.
- Je ne l'ai pas sur moi ! Attendez... Mais arrête Brian je suis au téléphone ! Excusez-moi je parlais à mon fils. Stop Brian ! »

J'entends un bruit de vaisselle cassée, de papier froissé, puis celui d'un enfant qui pleure. L'assurée continue de hurler, mais pas dans le combiné, cette fois il semble qu'elle en ait après son enfant.

« - Ecoutez Madame, dites-moi le nom de votre établissement bancaire pour commencer.

- Quoi ? Mais c'est le Crédit Mutuel ! lance-t-elle d'un ton excédé
- Le problème vient de là, ce n'est pas un compte au Crédit Mutuel qui est enregistré dans le dossier de votre mari.
- Arrête Brian et toi aussi Brenda ! Comment ça c'est pas le Crédit Mutuel ? Mademoiselle ça commence à bien faire ! Moi je veux ce fric !
- Madame, je ne peux pas vous en dire plus à cause du secret professionnel. Le compte bancaire a été changé il y a une semaine. Vous n'avez qu'à demander à votre mari !
- N'importe quoi ! D'abord mon mari n'est pas là. Il est en déplacement depuis une semaine ! »

Oui son mari est parti et il ne reviendra peut-être jamais ! Avec une mégère pareille à la maison il a dû se faire la malle et changer de banque, voire changer de vie pour toujours ! Je raccroche ayant laissé mon nom à l'assurée mécontente et éclate de rire.

Les appels se succèdent à une cadence infernale. Il est rapidement l'heure de la pause de midi.

Cet après-midi nous avons une formation. Pas question d'arrêtés ministériels ni de droit social. C'est une formation purement technique. On nous explique le mode d'emploi de la nouvelle imprimante du service arrivée ce matin lors de mon intervention au téléphone. Avant il suffisait d'appuyer sur la touche « print » de son clavier. A présent chaque agent doit se rendre jusqu'à l'imprimante, taper sur la touche MPC, puis NCIS, valider une fois, choisir son numéro, valider deux fois et le tour est joué ! Un débat s'engage sur la nécessité d'installer un tel matériel mais nos voix sont couvertes par le vacarme de ladite imprimante qui vient de s'emballer. Elle crache des feuilles blanches et ne s'arrête plus. Une

petite erreur de paramétrage. L'intervention expresse de notre équipe informatique met fin au problème et à la discussion. De toute façon nous n'avons pas le choix. Nous nous résignons : s'esch a so\*

Je m'attaque à la pile de courriers posée sur mon bureau. Mon travail de la journée.

La première lettre commence ainsi :

« Chère Sécu à laquelle je cotise... » Elle finit par des insultes. J'ai du mal à déchiffrer l'écriture. Quant au problème de l'assuré il m'est impossible de déterminer de quoi il s'agit. Je classe donc l'affaire sans suite.

Viennent ensuite plusieurs lettres anonymes qui dénoncent les « fraudeurs à la sécu ».

Un courrier me fait beaucoup rire :

« Madame, Monsieur,

Je viens de recevoir le décompte des remboursements de consultation chez mon ophtalmologue et, surprise, je constate qu'il m'est appliqué un tarif de remboursement réduit au motif que je n'ai pas de médecin traitant déclaré.

Permettez-moi de contester (y compris devant la CRA – Commission de Recours Amiable - de votre organisme, je vous remercie de ne pas m'envoyer une lettre type svp) cette application des textes.

En effet, si j'ai bien noté, c'est à partir de janvier 2006 que ledit médecin traitant doit être déclaré et il se trouve que dans mon cas, tout simplement, n'ayant pas eu besoin de consulter un médecin généraliste (mon dernier acte remonte à février 2005 !) je n'ai pas eu non plus l'occasion de déposer mes fiches chez celui-ci.

Je sais c'est incroyable quelqu'un qui n'est pas malade toutes les 5 minutes, sans doute suis-je le chaînon manquant qui permettrait de faire des économies à l'assurance maladie »

La suite n'est que calcul d'apothicaire, c'est-à-dire les participations forfaitaires et les franchises. Puisque ces retenues sont effectuées sur chaque soin, c'est tout le dossier médical de l'assuré que nous épluchons en cas d'erreur. Plus un Euro par-ci, moins cinquante centimes par-là etc.

Une douce mélodie orientale parvient à mes oreilles. Le téléphone ! Nous avons du mal à reconnaître la sonnerie car le poste est, comme notre imprimante, tout neuf. Le temps de décrocher il est trop tard. L'interlocuteur a raccroché.

\* S'esch a so : de l'alsacien signifie : c'est comme ça. Note de l'Auteur

Nous gardons une oreille attentive et lorsque la sonnerie résonne à nouveau nous nous précipitons vers le poste :

« - Allô Yvette ? Questionne une voix charmante.

- Vous êtes au service Relation Client, il n'y a pas d'Yvette ici.
- Ah, je ne suis pas au poste 8370 ? Excusez-moi, ils ont changé l'annuaire interne, je ne retrouve plus personne dans la Maison »

Une fois de retour chez moi, épuisée, je n'ai plus le courage d'allumer mon ordinateur personnel. Nous utilisons 20 applications différentes chaque jour et pas moins de 5 mots de passe. Le plus secret est celui qui nous permet d'accéder à l'annuaire national de l'INSEE. Nous pouvons le choisir bien entendu sur les critères suivants : 3 majuscules 2 minuscules 8 chiffres, pas de nom propre, pas de prénom, de nom de famille ou autre personnage célèbre, et en aucun cas de date de naissance ou numéro de sécu pour les chiffres ! Mais le pire c'est qu'une fois votre code secret trouvé (essayez, ce n'est pas facile) il faut le changer ! Il n'est valable que 3 mois !!! N'essayez pas d'emprunter celui de votre collègue en cas de trou de mémoire car elle l'a grillé depuis longtemps !

Jeudi

Ce matin je pense à mon bel assuré à la minerve. J'ai vérifié dans son dossier : il n'a pas encore déposé les justificatifs que je lui avais demandés. Pourtant il avait promis de revenir car il habite le quartier. Il en fera une drôle de tête s'il se pointe aujourd'hui à la CPAM car pour la première fois dans l'histoire de la Sécu, toutes les agences de France et de Navarre sont fermées. Nous assistons à un Meeting important. Un buffet géant et du champagne à volonté nous sont proposés afin de fêter dignement la Fusion des trois Caisses Primaires d'Assurance Maladie du Bas-Rhin. C'est un moment historique. Je pense à l'avenir.

Vendredi

Un imprévu tombe à pic. Ce matin je dois remplacer une collègue qui a mal digéré les toasts d'hier. Elle a la gueule de bois. Je suis ravie de me montrer à l'accueil. Je guette mon bel assuré. C'est le dernier jour de la semaine.

Une jeune fille dans un grand manteau arrive à mon guichet, accompagnée de toute sa famille. Elle vient demander une carte vitale. Je vérifie son dossier. Evidemment elle est inconnue dans nos fichiers. Je commence à la questionner sur sa situation passée, elle hausse les épaules, sa situation actuelle, elle me montre du menton le jeune

homme à côté d'elle et lorsque j'évoque sa situation future elle sourit. Je remarque qu'il lui manque trois dents, mais surtout, je constate qu'elle est enceinte jusqu'à celles qui lui restent !!! Je lui demande pour quand est prévu l'accouchement. Elle lève un seul doigt : un jour ! Demain !!!! L'accouchement est prévu demain ????? Mais comment a-t-elle fait pour son suivi de grossesse jusqu'ici ? Comment va-t-on l'affilier ? Bien sûr tout le monde a droit à la Sécurité Sociale en France mais le monde ne s'est pas fait en un jour ! Ca fait neuf mois qu'elle est enceinte ! Pourquoi ne se manifeste-t-elle qu'aujourd'hui ? Je panique d'autant plus qu'aucun membre de la tribu ne semble comprendre ni le français ni la situation précaire dans laquelle se trouve cette jeune femme (sa grossesse la fait passer du statut de jeune fille à celui de jeune femme bien qu'elle ait tout au plus 17 ans). Ils me sourient béatement. Un Agent de Maîtrise (j'en ai bien besoin) arrive à mon secours et prend les choses en main avec son brio habituel. L'expérience professionnelle. Il a l'habitude. Un jour, me confie-t-il, une femme enceinte a même été évacuée de la CPAM, elle n'a pas eu le temps d'arriver à l'Hôpital que l'enfant était né.

J'achève de traiter mon 3<sup>e</sup> cas de l'après-midi. L'assuré et moi nous nous regardons. J'attends qu'il se lève et parte enfin, mais il ne semble pas pressé. Il m'observe et finit par me demander mon numéro de téléphone. Je lui offre mon plus beau sourire commercial :

« Mon numéro de téléphone ? Bien sûr : le 3646 » Il repose son stylo. Il est déçu. C'est le numéro national de la CPAM (où pourtant je suis souvent joignable !). Je passe le reste de la journée à traiter des dossiers oranges de CMU et à oblitérer des liasses de documents de plus en plus tristement.

A 15h33 un assuré né en 1990, à peine sorti de l'adolescence, fait un scandale car il est en arrêt maladie depuis 5 jours et n'a pas encore perçu d'indemnités journalières. D'après lui c'est inadmissible, il a cotisé toute sa jeune vie et la CPAM ne lui verse rien quand il est malade. En fait, il travaille depuis 3 mois mais n'a entrepris aucune démarche pour son affiliation.

A 16h les collègues baissent le rideau grillagé. La CPAM est fermée. Dans la salle d'attente ne restent qu'une poignée d'assurés. IL n'est pas venu. J'en ai un pincement au cœur. J'appuie sur le buzzeur une dernière fois. Personne ne se présente à moi. J'appuie une seconde fois. Je sonne toujours 3 fois, comme le facteur. Soudain IL surgit de derrière un pilier : c'est bien LUI ! Il n'a plus sa minerve. Il est encore plus beau. Il est venu et il m'a attendue. Je suis heureuse. Je classe tous les documents qu'il a apportés, une vingtaine de feuilles en tout. Il a pris soin de faire des photocopies m'évitant un travail fastidieux. Sur la dernière page qu'il me tend il a tracé d'une belle écriture droite :

« Puis-je vous attendre à la sortie ? On va boire un verre ? »  
La semaine est finie. Le week-end s'annonce prometteur, l'avenir radieux.

Fin

Un Grand Merci à mes collègues.

Nelle GOEPFERT  
le 25 Février 2010