

SÉCURITÉ SOCIALE

« Un octogénaire ne va pas utiliser un QR code ! »

La Caisse primaire d'assurance maladie de Marmande ne reçoit plus que sur rendez-vous pris par internet. Les syndicalistes de la CFDT dénoncent un éloignement des services publics

Camille Groc
c.groc@sudouest.fr

C'est face à une porte close que se retrouvent les Marmandais s'ils veulent se rendre dans les bureaux de la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM). Depuis le 2 janvier, « l'Assurance-maladie vous accueille sur rendez-vous téléphonique, pour prendre rendez-vous, scanner le QR Code ci-joint ou se rendre sur le site Ameli.fr », indique, sur la porte des locaux au numéro 14 de la rue Docteur-Couret, un écriteau qui a fait bondir les retraités de la CFDT.

« Vous n'allez pas demander à un octogénaire d'utiliser un QR code ! Tout le monde n'a pas un smartphone ou internet », s'agace Philippe Lablée, membre de l'union locale du syndicat, qui qualifie cet affichage de « choquant ». Pas de numéro de téléphone ni de visage. Si les problèmes causés par la dématérialisation des services publics est un sujet qui « revient régulièrement sur le tapis » lors des réunions syndicales, ce dernier exemple a « mis le feu aux poudres » car touchant au sujet sensible de la santé.

Haro sur le tout numérique

« Le tout numérique laisse des personnes sur le bord du chemin, population souvent désarmée par l'absence de réponse pour faire valoir leurs droits », dénonce le syndicat. « C'est toute une frange de citoyens qui risque d'y renoncer et pas uniquement les personnes âgées » même si ces dernières sont particulièrement concernées, pointent-ils dans un communiqué. L'illectronisme (l'incapacité ou la difficulté d'utiliser des outils du numérique)



L'accueil est désormais réservé aux personnes avec un rendez-vous. J.-C. W.

concernant « 27 % de la population des 60-74 ans et 67 % des 75 ans et plus », soulignent les retraités de la CFDT qui regrettent des défauts de communication.

« L'illectronisme concerne 27 % de la population des 60-74 ans et 67 % des 75 ans et plus »

La CPAM assure qu'a eu lieu une campagne de sensibilisation sur les nouvelles modalités d'accueil. Pourquoi les avoir changées ? « La volonté est que tout ce qui entre dans le pé-

rimètre des démarches en lignes soit assuré par les Maisons France Service pour permettre des rendez-vous téléphoniques ou physiques qui offrent un accompagnement plus poussé avec les conseillers de la CPAM », explique Céline Vaster, responsable départementale de l'accès aux droits et aux soins. Ce sont les cas les plus complexes qui ont vocation à être traités en direct par la CPAM.

Expérimental

L'inquiétude exprimée par les syndicalistes, celle de voir des assurés renoncer à leurs droits, est une préoccupation de la caisse qui met en place des démarches pour « aller vers » : des partenariats avec les Restos du

cœur, l'Udaf ou la Croix-Rouge, ou encore une série d'appels auprès des habitants du Marmandais qui n'ont pas de complémentaire. « On en profite pour leur expliquer les nouvelles modalités d'accueil. »

« C'est un dispositif à titre expérimental, tout n'est pas encore parfait, concède Céline Vaster. Un bilan sera établi avec la Maison France Service », assure-t-elle. Sceptique, la CFDT ne voit pas d'un très bon œil le recours systématique à ce guichet unique qui est, pour elle, un « désengagement sournois de l'Etat », craignant qu'il devienne « un intermédiaire de plus dans les méandres des administrations et des services publics ».

Comment prendre rendez-vous ?

Depuis le 2 janvier, la Caisse primaire d'assurance maladie a mis en place de nouvelles modalités d'accueil pour son antenne marmandaise. Explications

Depuis le début de l'année, la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) du Lot-et-Garonne expérimente de nouveaux dispositifs d'accueil alors qu'elle a fermé l'accès au public de son agence de Marmande, au grand dam des retraités de la CFDT. Il est désormais obligatoire de prendre rendez-vous dans les locaux de l'antenne, rue du Docteur-Couret (le lundi, mardi et jeudi de 8 h 30 à 12 h 30 et le vendredi de 13 h 30 à 16 h 30) ou par téléphone (du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30).

Pour obtenir un entretien avec un conseiller, il faudra se connecter sur son espace personnel sur le site de l'Assurance-maladie, Ameli.fr et se di-

riger vers la rubrique « Mon agenda ». Vingt-quatre heures avant un rendez-vous, un entretien préparatoire téléphonique est effectué. « Dans 60 % des cas, ils permettent de régler le problème et d'éviter à l'assuré de se déplacer en agence », indique Céline Vaster, responsable départementale de l'accès aux droits et aux soins à la CPAM.

Un numéro : le 3646

Mais, comme le dénoncent les syndicalistes, tout le monde n'est pas équipé ou apte pour réaliser des démarches en ligne. En cas de difficultés, les assurés sont invités à se rapprocher d'abord de la Maison France Service de la Gravette au

124 avenue Jean-Jaurès. Les agents sont qualifiés pour faire des démarches telles que celles que l'on peut effectuer en ligne et ont des contacts privilégiés avec la CPAM 47 (mail dédié, ligne directe...).

La Maison des Marmandais est ouverte le lundi de 9 heures à 12 heures et de 13 h 30 à 16 h 30, le mardi de 9 à 12 heures, du mercredi au vendredi de 9 à 12 heures et de 13 h 30 à 16 h 30 et le samedi de 9 à 12 heures. Par ailleurs, quatre conseillers itinérants de la CPAM assurent des permanences à raison d'une fois par mois dans les Maisons France Service de Duras et de Casteljaloux pour l'examen de dossiers complexes.



Il faut obligatoirement prendre rendez-vous via le site ou l'application de l'Assurance-maladie Ameli.fr

Il est également possible d'appeler le numéro social de la Sécurité sociale, le 3646, pour exprimer une demande ou obtenir de l'aide dans la prise de rendez-vous.

**Le carburant le moins cher près de chez vous**

« Sud Ouest »
vous indique les stations les moins chères.

Gazole

MARMANDE - Rue F. Mauriac 1,716 €/l

TONNEINS - Av. P. Mendès-France
Leclerc 1,771 €/l

SP98

TONNEINS - Av. Beaugerard
Intermarché 1,935 €/l

STE-BAZEILLE - RD 813
Système U 1,939 €/l

SP95-E10

MARMANDE - Rue F. Mauriac 1,772 €/l

STE-BAZEILLE - RD 813
Système U 1,832 €/l

SP95

MARMANDE - Rue F. Mauriac 1,819 €/l

TONNEINS - Av. Beaugerard
Intermarché 1,869 €/l

E85

TONNEINS - Av. P. Mendès-France
Leclerc 1,140 €/l

GPLc

TONNEINS - Av. P. Mendès-France
Leclerc 0,980 €/l

Tous les prix sur **SUD OUEST.fr**



Données extraites du site prix-carburants.gouv.fr (relevés hier soir, tarifs renseignés par les gérants des stations-service)

UTILE**« SUD OUEST »**

Rédaction. 69, rue Charles-de-Gaulle, à Marmande. Tél. 05 53 64 96 96.
Courriel : marmande@sudouest.fr
Facebook.com/sudouest.lot
etgaronne Twitter : @SO_47
Publicité. Tél. 05 53 64 96 96.
Abonnements et portage, service relations clients. Tél. 05 57 29 09 33, du lundi au vendredi, de 8 h à 19 h, et le samedi, de 8 h à 12 h 30.

PHARMACIES DE GARDE**Casteljaloux, Marmande et Tonneins**

Pharmacie Grand Sud, à Marmande, tél. 05 53 64 20 54.

Aiguillon

Pharmacie Gambetta, à Clairac, tél. 05 53 84 22 50.

Duras, Allemans-du-Dropt, Lévigac-de-Guyenne, Lauzun, Miramont-de-Guyenne, Seyches, Saint-Pardoux-Isaac, Tombeboeuf
Numéro unique 05 53 94 31 65.

URGENCES HOSPITALIÈRES**Centre hospitalier intercommunal de Marmande-Tonneins.**

76 rue du Docteur-Couret, à Marmande. Appeler obligatoirement le 15 avant toute admission.

PRACTIQUE**Police municipale.**

Tél. 05 53 20 89 81.

Fourrière. Tél. 05 53 20 89 81.**Encombrants.**

Tél. 05 53 64 40 46.

Courriel : tri@vg-agglo.com

Voïrie. Tél. 05 53 64 40 46.