

RÉCLAMATIONS CAMIEG NOUVELLE PROCÉDURE

La direction de la Camieg a fait le constat que les réclamations soumises par les délégations sont souvent traitées ou régularisées au moment où elles sont transmises à la caisse.

Deuxième constat, certaines d'entre-elles sont directement transmises sans aucun contact au préalable auprès de la caisse par téléphone ou courriel.



La direction de la Camieg demande de respecter *a minima* les procédures : se renseigner en appelant la caisse et/ou envoyer un courriel, ensuite adresser sa réclamation par courrier à la caisse. De plus, la direction de la caisse ne communiquera plus aux délégations le résultat des réclamations qu'elles auront soumises, mais informera directement et uniquement l'assuré.

FO a rappelé que dans la majorité de ces cas, les assurés ont pris contact avec la caisse et, qu'en absence de réponse, ils perdent confiance et se retournent vers nous pour appuyer leurs demandes. FO est donc très étonnée par le bilan fait par le directeur de la Camieg.

Nous vous demandons de respecter les procédures et de largement informer les agents.

Comme nous n'aurons plus aucune vision sur les réclamations reçues par la caisse, il est impératif de **nous faire parvenir une copie des réclamations envoyées par courrier directement par les assurés à la Camieg**. Nous devons rester informés des dysfonctionnements de la caisse, pour rester au contact et à l'écoute des agents.

Ce n'est qu'en cas d'échec de la procédure et de non réponse à une réclamation déposée, que l'assuré doit nous solliciter pour intervenir auprès du directeur de la Camieg.

Procédure de réclamation Camieg

Se renseigner sur son dossier ou son remboursement :

- Consulter son compte Amélie : **www.amelie.fr**
- Appeler la caisse au : **0811 709 300 (Accueil assurés)**
- Contacter la caisse par courriel à : **www.camieg.fr/contactez-nous/poser-une-question/**

Déposer une réclamation :

- Envoyer un courrier avec tous les justificatifs à :

**Camieg
RÉCLAMATION
92011 Nanterre Cedex**

- Faire copie à la fédération

**FNEM FO
Pôle Activités sociales
60 rue Vergniaud
75640 Paris Cedex 13
monique.bruchet@fnem-fo.org**

Relancer une réclamation non aboutie :

alain.bigaut@fnem-fo.org