

Paris, le 10 octobre 2013

Nos réf. : N 825 – AB/LR

Monsieur le Directeur,

Vous n'êtes pas sans savoir les difficultés rencontrées par les assurés sociaux des IEG. La délégation FO Energie et Mines vous a interpellé à de multiples reprises, sur ces problèmes, les griefs formulés par les agents, les retraités et leur famille.

Certes, le volume des réclamations est en diminution mais ce nombre ne doit pas cacher la réalité des situations vécues par les assurés sociaux, d'autant que certains d'entre eux abandonnent même l'idée d'obtenir leurs remboursements et de défendre leurs droit.

Quelles réactions ont-ils quand ils constatent que leurs droits, ou ceux de leurs ayants droit, ont été fermés par la Camieg, sans qu'ils soient à l'origine d'une demande de modification et sans aucune information préalable de la caisse. Ils le découvrent soit en faisant une mise à jour de leur Carte Vitale, soit parce qu'un professionnel ne peut plus l'utiliser.

Quels sentiments peuvent-ils avoir lorsqu'ils font une demande de Carte Vitale et que plusieurs mois après la Camieg ne leur a toujours pas envoyé le formulaire. Pendant ce temps, ils ne bénéficient plus du tiers-payant et ils doivent avancer le montant de leurs frais médicaux.

Sans parler des jeunes embauchés qui ne sont pas encore affiliés au bout de plusieurs mois, voire plusieurs années pour certains d'entre eux, qui ne sont pas pris en charge par la Camieg et doivent financer eux-mêmes leurs soins ou se payer en parallèle une mutuelle dans le même temps où leurs cotisations Camieg sont bien prélevées sur leur paye.

Il en est de même pour des changements de médecin traitant, des changements de situation familiale et/ou d'affiliation, etc. qui ne sont pas encore enregistrés par la caisse plusieurs mois après, avec là aussi des conséquences financières directes (remboursement hors parcours de soins, perte de qualité d'assuré social des IEG, etc.).

Nous vous rappelons également les mécontentements constants sur le plateau d'accueil téléphonique, ses réponses inappropriées, ses raccrochés au nez, etc. Le service attendu n'est pas au rendez-vous.

Autre exemple, le nombre de dossiers « perdus » et renvoyés à de multiples reprises par les assurés dont la comptabilisation n'est absolument pas faite par la caisse. De l'énergie et du temps perdu auxquels se rajoutent des frais de copies et d'envoi des documents. Pendant ce temps, les assurés ne sont pas remboursés et parfois de sommes importantes.

Tout ceci, avec des dossiers complets, plusieurs fois remis à la Camieg. Tout ceci malgré plusieurs appels téléphoniques à la caisse, des visites dans les antennes locales de la Camieg, plusieurs réclamations.

Tous ces éléments sont connus de vos services y compris au travers des multiples dossiers et réclamations que notre Fédération soumet à la Camieg.

De plus, FO Energie et Mines a fait le constat que le suivi des réclamations par la Camieg n'est pas à la hauteur des attentes. Il est urgent que la Camieg engage un processus de suivi des dossiers de réclamation permettant de solutionner certains dossiers qui semblent être passés aux oubliettes au fil du temps.

Ces dysfonctionnements qui touchent directement les assurés sociaux, y compris avec leurs conséquences financières, doivent être entendus par la Camieg qui ne peut continuer à ignorer la réalité des choses subies par certains de nos assurés sociaux.

Malgré les différentes interventions de FO Energie et Mines aucune réponse n'a été apportée permettant de comprendre l'origine des dysfonctionnements.

Pour notre Fédération, le but n'est pas de chercher des « coupables » mais simplement de comprendre où se situent les problèmes, comment y remédier et de s'assurer que les processus conviennent à l'efficience de la Camieg et à la satisfaction des assurés sociaux des IEG.

Dans une démarche constructive, FO Energie et Mines vous demande de réunir dans les meilleurs délais une table ronde avec les délégations de la Camieg pour débattre de tous ces points et engager les démarches nécessaires pour répondre aux attentes et besoins des assurés sociaux des IEG.

Pour FO Energie et Mines, les assurés sociaux des IEG ne sont pas de simples numéros de Sécurité Sociale, ce sont avant tout des Femmes et des Hommes auxquels la Camieg se doit d'apporter son assistance, ses conseils et son soutien.

C'est en cela que la Camieg contribue au vrai lien social, aux valeurs fondamentales de la Sécurité Sociale auxquelles FO Energie et Mines est très attachée.

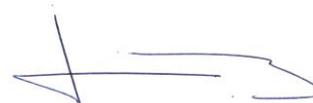
Dans l'attente, nous vous prions d'agréer, Monsieur le Directeur, nos cordiales salutations.

Pour la délégation FO Camieg



**Alain BIGAUT**

Le Secrétaire Général



**Vincent HERNANDEZ**