



L'accueil au cours des âges



Lorsqu'on se penche sur l'évolution de l'accueil du public à la CPAM, il convient de retenir 3 dates : 1965, 1990 et 1992.

Quand la Caisse Primaire ouvre ses portes le 7 octobre 1946, elle accueille essentiellement des assurés venus chercher un remboursement. En effet, le paiement direct au guichet est plébiscité par les assurés qui y voient un moyen d'éviter les retards de paiements et de rentrer rapidement dans leurs fonds. Les clients attendent debout, et il n'est pas rare de voir des files interminables (comme le montre nos illustrations) se prolongeant parfois dans la rue.

Au début des années 60, la Caisse, se penche sur l'organisation de son accueil, et avec l'aide de la FNOSS (Fédération Nationale des Organismes de Sécurité Sociale), elle restructure le hall d'accueil d'Albi afin d'améliorer le confort des assurés et d'accroître l'efficacité du service. Avec cette réorganisation, achevée en 1965, apparaissent les longues banquettes en simili-cuir vert olive qui subsisteront jusque vers 1976 où elles seront remplacées par des sièges coquille de plastique : les assurés continuent à attendre (parfois des heures) mais assis...

Les paiements directs sont toujours aussi prisés, et il n'est pas rare que 250 à 300 remboursements soient effectués par demi-journée, avec parfois une pointe à 400 décomptes. Pour y faire face, deux caisses fonctionnent en permanence dans le hall d'Albi, et lors des grosses affluences, une troisième caisse ouvre en secours.

Cette affluence sera tarie avec la disparition des paiements directs en 1990 et la généralisation des remboursements par virement bancaire. À partir de cette date, les halls d'accueil vont pouvoir évoluer et se muer en Espaces Accueil dédiés au dépôt de dossier, au renseignement, au traitement de réclamations et plus récemment à l'ouverture d'espaces en libre service.

C'est Albi Lapérouse qui donnera le la avec une refonte de son accueil incluant un accueil avancé, des boxes pour l'accueil personnalisé, et des accueils spécialisés. Le mot d'ordre est « Aide, Accueil, Conseil », dans un cadre confortable assurant la confidentialité. Le hall d'Albi réorganisé pour mettre en œuvre la nouvelle politique d'accueil, sera inauguré le 3 juillet 1992. Les Centres extérieurs seront eux aussi remis au goût du jour par la suite... mais les évolutions sont loin d'être achevées, car à l'exemple du centre de Graulhet, récemment



retour sur image



Des longues files d'attente dans d'austères locaux, jusqu'au sourire accueillant de nos hotesses, plus de 40 années se sont écoulées...



remanié, nos accueils vont devoir s'adapter aux nouvelles organisations avec la multiplication des services en libre accès...