UN P'TIT TRUC EN PLUS POUR UN MEILLEUR SERVICE RENDU À NOS USAGERS

« Samir, agent d'accueil hier, CSAM PE* aujourd'hui ; qu'est-ce que cette nouvelle compétence vous apporte au quotidien dans votre métier d'accueil ? »

J'avais déjà eu l'occasion de faire de l'entraide pour le service des prestations en espèces depuis 2022, c'est pourquoi tout naturellement j'ai souhaité me porter candidat pour suivre le parcours CSAM sur l'année 2024.
Ayant été sélectionné pour suivre ce parcours, j'ai ainsi pu bénéficier d'une formation externe et d'un accompagnement interne réalisé au sein du service prestations en espèces.
Très rapidement, j'ai pu traiter des arrêts maladie simples.
SIMPLES ne veut pas dire FACILES ; ce fut un grand changement pour moi. J'ai dû changer ma manière de travailler, de réfléchir, et apprendre à utiliser de nouveaux logiciels. J'ai dû adopter les bonnes pratiques du service et comprendre son fonctionnement.
Cette étape fut très enrichissante, parce qu'elle m'a fait monter en compétences, m'a enseigné énormément de connaissances et m'a également apporté de la rigueur dans mon travail au quotidien.
Aujourd'hui, j'indemnise des arrêts simples, j'effectue des régularisations, je peux également être amené à notifier des indus, etc. **Mes activités se sont vraiment diversifiées.**

En accueil, ce savoir-faire de technicien me permet d'apporter des réponses claires et complètes aux assurés, d'être un appui pour les autres agents qui me sollicitent, et parfois de débloquer certaines situations lorsque cela rentre dans mes compétences.
Je me sens plus utile et plus efficace, mon travail a plus de valeur aujourd'hui.

Voilà, je suis un CSAM PE, je parle comme un technicien mais je n'en suis pas un (enfin un tout petit peu seulement…).

** CSAM PE = conseiller services assurance maladie prestations en espèces*