



Aurelle Levasseur @AurelLevasseur *Mon May 30 07:58:34 +0000 2022*

Thread destruction des services publics, parce que j'ai du temps à tuer et parce que je me suis énervée dernièrement quand des amis aisés que j'aime beaucoup par ailleurs, m'ont dit qu'ils n'étaient pas en voie de destruction.

Ce que vous voyez sur la photo, c'est la queue <https://t.co/FV3DgSCm16>



du centre d'accueil de la sécurité sociale de Melun, ce matin, à 10 heures (donc maintenant).

Dès lors que vous avez le moindre problème qui ne peut pas se régler automatiquement par le site internet, vous devez en passer par cette queue (c'est comme ça tous les jours).

On y

trouve des personnes âgées qui tiennent à peine debout, des personnes avec des béquilles, qui s'apprêtent à attendre debout, au soleil ou sous la pluie, pendant au moins deux heures (au moins...).

Il n'est plus possible d'avoir un rendez-vous ou de régler le problème par téléphone.

Je suis donc dans cette queue, un lundi matin, pour une personne âgée de 79 ans et parce qu'elle a un simple bug sur son espace personnel internet, qui fait que son attestation normalement téléchargeable ne se télécharge pas. Ladite personne a déjà fait deux fois cette

queue, parce qu'elle veut rester autonome, en vain (on lui a promis que le bug serait réparé, il ne l'a pas été). Elle a abandonné et c'est donc moi qui prends la relève.

J'ai déjà fait la queue la semaine dernière, un vendredi matin. Arrivé à l'heure du déjeuner, annonce du vigile : exceptionnellement on ferme cet après midi. J'ai cru que la vieille dame à côté de moi allait se mettre à pleurer. Moi j'ai juste "posé une journée de congé" pour rien (ce qui signifie que j'ai du travailler deux fois plus le week end pour rattraper).

Je suis revenue

aujourd'hui, je perds encore une journée de travail.

Je suis dans la queue depuis 9h30, elle n'a pas avancé d'un iota. Enfin si, le monsieur avec les béquilles vient d'abandonner, il est parti.

Et le soleil commence à taper.

J'écoute les histoires des gens autour de moi :

presque à chaque fois, ils sont là pour les mêmes raisons que moi : le compte ameli rencontre un problème, ou bien ils ne savent pas l'utiliser correctement.

Je patiente, avec une colère qui sourd en moi (pas pour moi mais pour toutes ces personnes qu'on maltraite et qui n'ont pas les moyens de défense (et d'attaque) dont je dispose.

Suite de l'aventure dans... quatre, cinq heures ? Je vous tiens au courant...

Bilan d'attente au bout d'une heure. J'ai l'impression que deux personnes seulement sont entrées. Le monsieur qui est tout au début de la queue vient de dire que cela fait trois heures qu'il est là. <https://t.co/zTXMnyeFqz>



La queue derrière moi. Au fond, vous pouvez voir une poussette. La maman est allée voir le vigile pour savoir si elle pouvait passer : non. Normal qu'elle ne passe pas devant tout le monde, mais cela veut dire qu'elle et la petite vont rester en plein soleil pendant des heures <https://t.co/6HjSJvmUCA>



Ah, la maman avec la poussette est retournée supplier le vigile : elle a le droit d'attendre dans le sas avant l'entrée dans le hall. Elle est toujours debout, mais elles sont à l'ombre au moins.

Une heure et demi. <https://t.co/q6oVafMGgb>



Presque plus de batterie....

Le vigile vient de nous dire qu'à 12h30 ils font une heure de pause.

Il y a une dame enceinte qui vient d'arriver. Et un homme qui est reparti parce qu'il vient de se rendre compte qu'il va devoir poser une matinée de congé (le naïf c'est la journée complète qu'il faut prendre)

Une heure 45. La dame âgée devant moi a réussi à se mettre à l'ombre. La queue derrière est monstrueuse.

<https://t.co/txBExyzNSh>



Une dame âgée juste derrière moi vient de prendre son courage à deux mains et est allée voir le vigile ; elle veut juste accéder à la borne pour sortir une attestation avec sa carte vitale. Non. Elle est retournée dans la queue.

La maman avec la poussette est partie: manifestement elle a réussi à passer devant tout le monde. Personne ne dit rien parce que personne ne voulait que la petite reste dans la queue. Mais tout le monde n'en pense pas moins.

Il n'y a plus que deux personnes devant moi, ça fait

deux heures que j'attends debout au soleil. Pour une attestation qui ne se télécharge pas.

Je suis entrée au bout de 2h30.

A l'intérieur, une seule personne, qui n'est que hôteesse d'accueil. Cela veut dire qu'elle n'a pas la compétence pour régler les problèmes. Elle dirige les gens vers les bornes et les aide à télécharger des attestations ou des formulaires. Quand le problème est plus complexe, comme ce fut mon cas, elle suit une procédure :

1/ Elle dit qu'il faut attendre, que le dossier sera traité, et qu'alors les papiers apparaîtront sur le compte Ameli

Les plus fragiles abandonnent et partent, je pense.

Quand on insiste :

2/ Elle

propose un rendez-vous téléphonique.

Quand on refuse fermement (mais poliment hein), alors :

3/ Elle propose un rendez-vous physique. J'ai donc obtenu un rendez-vous dans une semaine.

Le même rendez-vous que la personne de 79 ans avait obtenu, et pendant lequel on lui avait dit que son problème allait être réglé.

On n'a pas avancé d'un iota.

Et vous souvenez du monsieur en bleu avec la casquette bleue dans la queue ? Je pense qu'il s'approchait des 70 ans. Il a fait deux heures trente de queue pour entrer et sortir en 1 minute. Il n'avait besoin <https://t.co/od3i4QqJ6N>



que d'un formulaire vierge, qu'il ne savait pas sortir lui-même d'internet. Il n'a peut être pas d'enfant pour faire les démarches dématérialisées pour lui. Ou peut-être qu'il ne veut pas être dépendant d'eux.