

## Mon intégration au travail,



Je m'appelle Eléonore. J'ai 24 ans. Je suis atteinte de la trisomie 21. Je travaille pour la Générale de Santé à Arras, Pas-de-Calais. Je travaille au service facturation de la clinique Sainte-Catherine. Quand j'étais élève au lycée, j'ai fait plusieurs stages dans une autre clinique de la Générale de Santé, des stages de quinze jours puis en alternance. J'ai appris à accomplir beaucoup de tâches que je ne savais pas faire. Au début, c'était un peu dur. Je ne connaissais personne. De moi, certains disaient : « Celle-là, elle parle toute seule ! » J'ai commencé à m'intégrer et à connaître mes collègues petit à petit. Comme mon travail donnait satisfaction, j'ai été embauchée à mi-temps. J'ai d'abord eu un contrat CDD pendant 18 mois puis un contrat CDI. Ça fait trois ans que je travaille pour la Générale de Santé et ça me plaît. Je me sens bien intégrée dans le groupe de mon service. Il y a une bonne ambiance. Mes horaires sont 9h15 – 12h et 12h45 – 13h45. Je vais au travail en bus. Il y a vingt minutes de route.

J'accomplis différentes tâches : je trie le courrier, je fais de l'adressage et de la mise sous pli, du classement alphabétique et numérique, j'envoie des fax, j'aide à l'accueil, je fais des photocopies et je réponds parfois au téléphone.

Concernant le courrier, je l'ouvre et le trie pour le service facturation, les médecins, la direction ou autre. Je prends ce qui concerne mon service et le mets dans un bac. J'emmène le bac à mon bureau. Je trie les règlements d'un côté, les prescriptions de l'autre. Je mets les prescriptions dans la fente Sainte-Catherine et je donne les règlements à une autre collègue. Avec le reste du courrier, je fais deux tas : un tas « compta. Clients » et un tas « compta. Fournisseurs ».

Concernant l'adressage et la mise sous pli, j'envoie des factures à des patients qui ont payé leurs frais de séjour. Je note les adresses des Mutuelles et des Caisses d'Assurance Maladie sur des enveloppes et je les envoie.

Concernant le classement, je classe les dossiers d'une collègue par ordre alphabétique, par type et par numéros. Dans le classement alphabétique, il faut que je regarde les deuxième et troisième lettres. Dans le classement numérique, je dois regarder les trois derniers chiffres.

Pour les fax, je note les numéros de fax et les destinataires sur le bordereau d'envoi. Je vais à l'accueil, retire les agrafes pour mettre les feuilles dans le photocopieur et envoie les fax. Je reçois les accusés de réception, les range dans des tiroirs séparés. Je veille à ne pas mélanger les documents.

Je m'occupe du courrier électronique pour la CPAM de Lens. Je prends les « CPAM Lens ». Je mets un élastique autour. Je vais à la photocopieuse qui fait aussi l'envoi du courrier électronique. Je scanne les dossiers et je les envoie par mail à une collègue. Le lundi, on fait le point sur les envois. Une fois validés par la CPAM de Lens, je prends les dossiers, je les mets sous pli et je les envoie à la CPAM.

À l'accueil, je plie des pochettes et des feuilles et je fais du tri de courrier et de pochettes par couleur.

Mes difficultés : J'ai parfois du mal à répondre au téléphone sans bégayer, à rechercher dans l'annuaire les codes postaux et les écrire sur les factures. Aussi, j'affronte le regard de certains collègues qui me regardent de coin. Moi, ça me blesse.

Je me suis battue pour avoir du boulot et je suis fière d'y être arrivée et surtout de gagner ma vie. Je me suis intégrée rapidement. Je fais comme les autres et, malgré ma différence, je me sens comme les autres. J'ai des bons moments avec mes collègues, elles sont super sympa. J'ai envie que ça continue toujours.

Eléonore, mai 2009