

ILLUSTRATION CONCRETE DE LA CONFERENCE
LA FRISE DE LA CPAM DU RHÔNE
SUR LA PERIODE DE JANVIER A JUILLET 2020

Anne-Marie VALLUCCI présente quelques diapositives de la frise faite par la CPAM du Rhône pour retracer la période très dense de réponse institutionnelle en réactivité à la crise sanitaire. Celle-ci inclut des couvertures de journal, la vidéos d'une visite ministérielle et des témoignage d'agents. Elle dure une heure en tout. Seul un extrait a été présenté en séance. Elle est accessible avec les indications suivantes :

Pour accéder à la frise, il faut ouvrir firefox et copier le lien ci-dessous dans la barre de navigation (la frise ne fonctionne pas sous Internet Explorer).

https://cdn.knightlab.com/libs/timeline3/latest/embed/index.html?source=1zZhdSF9n8mbwYJf6fhUUXpPOvDeSVff1KXq_QU8Cs8Y&font=Default&lang=fr&initial_zoom=5

Pour ouvrir la frise après l'introduction, il faut cliquer en bas sur les dates.

Anne-Marie évoque cette période de travail à distance pour les employés de l'organisme. Elle souligne l'agilité nécessaire pour s'adapter chaque jour aux nouveautés, qui viennent contrarier souvent celles de la veille. Cette période a complètement changé le regard sur la caisse, en interne comme en externe. Jamais les employés n'ont été aussi fiers de travailler à la Sécurité sociale. Jamais les professionnels de santé, en général très critiques vis-à-vis de l'Assurance Maladie, n'ont été aussi satisfaits. L'organisme s'est ouvert à un autre mode de fonctionnement, ce qu'il ne faut pas oublier.

Les diapositives

Le 15 mars 2020, un dimanche, s'est réuni pour la première fois le comité chargé du Plan de Continuité d'Activité (PCA), composé des agents de direction et de responsables des principaux services. Il a tenu plusieurs réunions par semaine jusqu'en septembre 2021 pour gérer la crise.

La CPAM comptait avant 250 personnes en télétravail un à deux jours par semaine. Il a fallu équiper et permettre de travailler à distance à 1 600 personnes cinq jours par semaine. Ont continué sur place quelques 25 à 30 personnes : le service courrier, quelques salariés des secteurs logistiques et informatiques, la permanence d'urgences dentaires, et une plateforme de débord du SAMU pour le COVID.

La Commission de Recours Amiable s'est réunie pendant toute la période une fois par semaine sur place en lien par visioconférence avec les conseillers, ce qui s'est avéré compliqué au plan technique, dans un couloir. La diapositive montre 2 tables et 3 chaises, vides.

La plateforme du COVID tracing continue à fonctionner 7 jours sur 7, avec les personnes des services qui n'étaient pas essentiels au remboursement et le renfort de CDD. 250 personnes ont du être installées pour faire les appels sortant dans un délai de 15 jours.

De nombreuses visites extérieures ont eu lieu, dont celle d'Olivier Veran.

Pour équiper tous les agents d'ordinateurs portables, un « drive » a été installé et des rendez-vous fixés.

A une questions de M.F. LAROQUE, Anne-Marie précise que la CNAM a été très réactive pour les dotations et le matériel. Le problème est venu des connexions VPN, trop étroites au départ pour permettre à tous de travailler en même temps. Des priorités ont du être définies pendant 15 jours à 3 semaines et la plage de travail a été élargie, à partir de 6h le matin.

M. F. LAROQUE suggère de verser cette frise aux archives publiques étant donné son grand intérêt.

Jean-Jacques DELPLANQUE rejoint cette proposition et insiste sur le fait de mieux valoriser l'action de l'Assurance maladie à côté de celle des autres acteurs. L'institution devrait mieux gérer son image.

Pascal LLARI insiste sur le fait que le télétravail a été rendu possible pour tous dans l'institution.

Edmond DECOUX félicite les acteurs pour cet énorme travail. Il regrette vivement le refus de vaccination de certains soignants.

Alain CHAZAUD souligne la nécessité de communiquer sur la réactivité de l'institution (PCA, télétravail) et sa modernité : 80% des échanges sont déjà numériques, le tiers payant est développé, les Indemnités Journalières ont été considérées comme une priorité. Sans ces avancées, la Sécurité sociale n'aurait pas pu réagir aussi vite. Certains services de l'Etat n'ont pas eu cette capacité de réaction.

Pour ce qui est des déserts médicaux, il rappelle que la convention médicale ne prévoit aucune clause sur l'implantation des médecins, contrairement aux autres professions (infirmiers, kinésithérapeutes ..). Les médecins ont refusé une clause proposée en 1993 prenant en compte la densité médicale et sont restés sur cette position.

Jean-Jacques DELPLANQUE remarque l'intervention d'acteurs nouveaux, comme Doctolib, qui passe par Amazon : ils changent l'image de la gestion de la santé et interrogent sur le devenir des données de santé.

Elisabeth remercie vivement les intervenants et se félicite de leur complémentarité : la vision apportée sur la santé publique en évolution dans l'assurance maladie puis sa réalisation très concrète pendant la crise sanitaire à la CPAM du Rhône.

Chaque organisme aurait pu ainsi montrer ses réalisations pendant cette période. L'image de notre institution s'en trouve renforcée. Il reste à le faire savoir.

F. Nalck