

INSTANCE NATIONALE DE CONCERTATION BRANCHE MALADIE DU 12 JANVIER 2021

En présence de Monsieur Thomas FATOME, directeur de la CNAM, Monsieur Jean Baptiste CALCOEN, directeur de la mission nationale Contact Tracing, Madame Marie Gabrielle DUBREUIL, directrice des ressources humaines des réseaux et Monsieur Mikael Gérard de l'Ucanss.

CONTACT TRACING (CT)

Monsieur Thomas Fatome présente l'objet de cette INC, **la stabilisation du Contact Tracing (CT)**.

La CNAM continue à adapter le dispositif de CT qui se traduit par des évolutions dans les modes opératoires et dans les moyens qui sont attribués puisque des renforts en CDI pérenne et CDD ont été autorisés par le gouvernement à la CNAM.

L'objectif est de renforcer l'accompagnement des assurés, leur permettre de s'isoler plus rapidement, les accompagner individuellement dans le respect de l'isolement par la mise en place de visites d'infirmier.es et de donner les capacités aux organismes d'Assurance Maladie de pouvoir absorber cette charge du tracing.

Sur la vaccination, l'Assurance Maladie est impliquée dans l'opération avec le déploiement du Système d'Information (SI) et dans l'accompagnement de la mise en place des centres de vaccination : relation avec les professionnels de santé, accompagnement des établissements et envoi des invitations aux plus de 75 ans.

En préalable, la CFDT demande un bilan du CT actuel entre autres sur le taux des patients "0" (P0) contactés dans un délai rapide après résultat de test, sur l'identification des patients contacts (PC) d'un P0 et sur le taux des PC contactés dans un délai de 24h.

La CFDT souhaite que les modifications apportées à l'activité de CT permettent un rythme de prise de connaissance des consignes moins anxiogènes pour les agents du CT .

La CFDT indique que dans certains organismes, des agents ne souhaitent plus poursuivre l'activité de CT mais que l'on ne répond pas positivement à leur demande. La CFDT réitère sa demande que cette activité soit effectuée sur la base du volontariat.

Monsieur Thomas Fatome a précisé les raisons de l'ajustement du dispositif du CT :

- **aller plus vite** : cela signifie des tests qui interviennent dans des délais rapides (90 % des résultats des tests sont rendus en 24h notamment grâce à l'accord conclu avec les biologistes), et déclencher un arrêt de travail plus rapidement.
- **plus d'exhaustivité** : suite au constat des difficultés à joindre tous les P0 et PC (taux de 95 % aujourd'hui), l'objectif est de faire monter ce taux à 100 %.
- **continuer à améliorer la qualité de l'isolement** : mise en place des visites des Infirmier.es Diplômé.es d'Etat Libéraux (IDEL) à compter du 20 janvier 2021. L'objectif est de proposer à l'assuré P0 une visite d'un.e IDEL.

La CFDT demande si l'arrivée du nouveau variant britannique va modifier la définition du patient contact.

Réponse de la CNAM : L'assuré sera interrogé pour savoir si un voyage a été réalisé dans les pays où il a été observé le développement d'un variant en vue d'un suivi et d'une analyse mais les définitions ne sont pas modifiées.

Monsieur Thomas Fatome a fait également un **point sur les moyens RH** : ce renforcement permettra de répondre au défi du début de l'hiver 2020. Il a fallu prioriser des activités depuis le mois de septembre pour absorber la charge du tracing. Cette priorisation ne pourra être que provisoire puisque qu'il faut assurer le plus possible l'exhaustivité des missions de l'Assurance Maladie. La conséquence principale est la réaffectation d'un nombre important d'agents de l'Assurance Maladie sur leurs activités traditionnelles. Il indique qu'il lui semblait utile de prévoir un volant de CDI : il s'agira d'anciens "CDD tracing" ou d'autres sources de recrutement – c'est à la main des organismes.

Une fois que le CT ne sera plus nécessaire les CDI se verront confiés d'autres missions.

Il s'est félicité que **l'Etat accorde à l'Assurance Maladie des moyens supplémentaires pour pouvoir ancrer cette activité dans des conditions qui sont plus compatibles avec l'exercice de l'ensemble des missions de l'Assurance Maladie.**

Monsieur Jean Baptiste CALCOEN, Directeur de la Mission nationale Contact Tracing à la CNAM présente le document support de cette INC :

C'est un travail mené depuis le mois de décembre 2020 en lien très étroit avec le réseau, associant des pilotes régionaux et départementaux pour s'appuyer sur l'expérience terrain. Plusieurs objectifs ont été visés dans ses travaux :



Optimiser le Tracing : 5 axes de travail



L'axe 1 consiste à déployer une approche de rétro tracing pour identifier la chaîne de contamination en amont.

La CFDT demande à la CNAM d'expliquer la notion de rétro-tracing.

Réponse de la CNAM : Cela consiste à déceler les circonstances de contaminations du PO. Un test sera fait dans un premier temps dans 2 départements (Loire-Atlantique et Cote d'Or).



L'axe 2 est la qualité du tracing : c'est une mission essentielle, une activité qui se renouvelle sans cesse. Il est important de s'assurer que l'ensemble des consignes sont connues et maîtrisées par les équipes de contact tracing.



L'axe 3 a pour objet de varier les canaux de contact en fonction du profil et de la situation épidémique.



L'axe 4 est la diminution de la part des PO sans PC. Il a été effectivement constaté qu'il y a un certain nombre de PO sans PC. Il apparaît que certains PO ne déclarent pas la totalité des PC. L'objectif est donc la diminution du taux de PO et PC injoignables.



L'axe 5 est la réalisation du tracing par les Personnels de Santé (PS) et les Médiateurs TAP (Tester – Alerter – Protéger) qui vont être déployés par l'Etat notamment concernant les tests de dépistage. Ils pourront réaliser des prélèvements et procéder au tracing des PO.



Renforcer l'isolement des Patients 0 (PO) et Patients Contacts (PC)

Le but est d'améliorer l'accompagnement des patients, en renforçant l'accompagnement social (soutien social) et en offrant aux PO la possibilité, à partir du 20 janvier 2021 de bénéficier d'un accompagnement sanitaire avec un.e IDEL.

Concernant les arrêts de travail : depuis lundi 11 janvier 2021, une nouvelle modalité a été déployée pour permettre à un assuré de bénéficier d'un arrêt de travail isolement.

En complément des visites des IDEL, il y aura un télésuivi de l'isolement pour tous les PO (à J+4) et PC (J+7) pour s'assurer que l'isolement se passe bien.

→ **Sur la partie « Visite à domicile des IDEL »** : le sujet le plus complexe à régler est le sujet de la mise en relation entre les assurés et les IDEL. Il conviendra donc de s'appuyer sur des outils existants dans les régions : il s'agit de systèmes de plateforme qui permettent de mettre en relation les assurés avec les IDEL.

La CFDT demande si tous les assurés, quelle que soit leur situation, seront visités ? Y compris ceux qui seront en télétravail ?

Réponse de la Cnam : il n'est pas fait de différence entre les personnes en télétravail et les autres. L'objectif est d'apporter un suivi à tous les assurés dont il est identifié qu'il y aurait un besoin.

→ **Sur l'approche qualitative** : l'objectif est de contacter très rapidement les PO dès le résultat du test. La CNAM a été amenée à accélérer l'utilisation des extractions de SIDEP qui est la base de données qui compile l'ensemble des résultats des tests et qui permet ensuite d'alimenter le logiciel Contact COVID. Le but est d'arriver à identifier le maximum des PC.

Il s'agit de s'assurer des respects des consignes par le PC et notamment de la date de réalisation du test qui doit être fait à J+7 du dernier contact avec le PO.

A partir du 20 janvier 2021, sera mis en place un système de rappel de la date de test par SMS.

→ **Sur la problématique des ressources** : il conviendra de s'appuyer sur des ressources correctement dimensionnées et stables dans le temps. Le choix a été fait à la fois de réaffecter les CDI sur leurs activités traditionnelles et d'embaucher des effectifs en CDI qui vont être dédiés au tracing. Cela permettra de renforcer les effectifs CDD dans la limite des 10 000 ETP. Il conviendra également de continuer à s'appuyer sur les partenaires qui mobilisent des ressources sur le tracing (MSA, CARSAT, MGEN, ...)

La CFDT demande si les professionnels de santé salariés de l'Assurance Maladie (Sophia, CES) seront maintenus sur l'activité de la Plateforme CT ou affectés sur leurs missions traditionnelles ?

Réponse de la CNAM : Les salariés reprennent effectivement leurs activités sous réserve néanmoins des effectifs suffisants sur les Plateformes CT.

La CFDT demande si les CDI qui resteront dans l'activité seront détachés à 100 % ou s'ils seront partiellement détachés ?

Réponse de la CNAM : La Cnam ne modélise pas l'organisation, les organismes ont des objectifs d'ETP affectés sur l'activité, à charge pour eux d'en assurer la mise en œuvre dans les conditions qu'ils déterminent dans le cadre de leurs attributions et responsabilités.

Un travail a été fait sur la gestion documentaire, les scripts d'appel et les supports de formation de manière à permettre aux opérateurs d'être le plus à l'aise possible dans les contacts téléphoniques.

Au plus fort de la crise, il a été fait appel à 12 000 ETP (4000 CDD et 8000 ETP CDI).

Le but aujourd'hui est de limiter les ETP à 10 000 : il s'agira de maintenir une intervention de 3000 CDI, et de transformer des CDD en CDI à hauteur de 1200 (960 postes en CPAM et 240 en DRSM) tout en maintenant 5800 CDD (5000 en CPAM et 800 en DRSM). Cela s'effectuera en deux étapes une au 15 janvier et une au 15 février.

Suite aux interrogations de l'ensemble des Organisations syndicales, Monsieur Thomas FATOME précise qu'il **n'y a pas de CDI « Contact Tracing », d'une part, et des CDI « Convention Collective », d'autre part.** Ce seront des **CDI embauchés dans le cadre de notre Convention Collective.** Il est hors de question de s'écarter de ce cadre. A terme, ils intégreront d'autres activités plus traditionnelles de l'Assurance Maladie.

Il réaffirme que **ces recrutements seront financés en supplément par rapport à la trajectoire budgétaire prévue à la COG.** Cela donnera lieu à un avenant. **Il confirme que l'Assurance Maladie bénéficie de moyens supplémentaires très substantiels.** La future COG 2023 - 2027 sera négociée avec les tutelles, courant 2022, pour aboutir à une nouvelle trajectoire, non connue à ce stade.

Concernant le partenariat avec les professionnels de santé : la CNAM a travaillé depuis plusieurs semaines ces dispositifs avec les représentants des infirmière.s libéraux (IDEL) dans le cadre de réunions hebdomadaires. Les IDEL seront rémunéré.es à l'acte comme traditionnellement. L'infirmière.e devra faire un retour au médecin traitant si cela s'avère nécessaire.

La CFDT demande si les CDI « traceurs » bénéficieront de la prime CT ?

Ces salariés auront à être mobilisés le week-end et bénéficieront des majorations prévues de leur rémunération. Cependant, le principe est que ces CDI « Contact Tracing », recrutés à temps complet, ne bénéficieront pas de la prime de CT, qui vise à reconnaître l'investissement et la capacité d'adaptation des salariés qui changent d'activité, ce qui ne sera pas leur cas. Ils bénéficieront cependant de la prime de fonction de 4 %.



Par manque de temps, la CNAM n'a pu terminer sa présentation

Cependant, la CNAM a répondu en différé et par écrit aux questions sur les points qui n'ont pu être abordés (document joint) .

Les questions de la CFDT :

La CFDT demande quel sera le but de la double écoute mise en place sur la PFCT ?

Réponse de la CNAM : La démarche vise en effet à améliorer la qualité des appels et de la prise en charge des assurés en permettant aux salariés de développer leurs compétences sur les points ressortant de la double écoute. Ces systèmes sont très souvent utilisés pour accompagner les salariés à repérer leurs axes d'évolution.

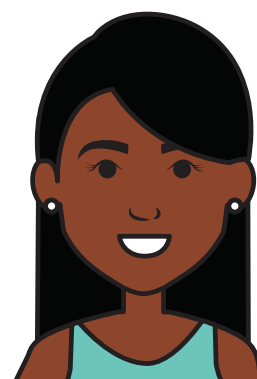
La CFDT demande si la contribution de l'Assurance Maladie à la vaccination reposera sur des logiciels déjà existants ?

Réponse de la CNAM : Seul un Système d'Information a été développé par la Cnam pour permettre le suivi de la vaccination et qui est utilisé par les structures en charge des vaccinations et qui fait l'objet d'un accompagnement auprès d'elles par les équipes des organismes.

Flashez pour plus d'info CFDT



Fédération CFDT PSTE
PROTECTION SOCIALE
TRAVAIL ET EMPLOI



47/49 avenue Simon Bolivar 75019 PARIS



federation@pste.cfdt.fr



01.56.41.51.50