

J+9 : POINT PCA

Jeudi 26 mars 2020

À l'ordre du jour

Déploiement du télétravail





Déploiement du télétravail



Télétravail : point d'étape et perspectives

◇ Situation arrêtée au 25 mars 2020 :

113 personnes en situation de télétravail (équipement + VPN personnel ou partagé)

Dotation actuelle : 46 VPN personnel + 80 comptes génériques (Un compte générique est un compte n'appartenant pas à une personne en particulier)



Deux problématiques

- Continuer à assurer la fourniture du matériel aux agents non équipés (42 agents identifiés et prise de contact au fur et à mesure pour récupérer le matériel sur site)
- Offrir la possibilité à 200 agents de télétravailler avec les moyens existants soit 80 comptes = commande de comptes en cours pour activités non prioritaires, et partages de comptes...

* Un VPN, ou Réseau Privé Virtuel (Virtual-Private-Network en anglais) vous permet de créer une connexion sécurisée sur un autre réseau via internet.

Décisions

- Services prioritaires : « accès aux droits », « frais de santé » et « revenus de remplacements » - 1 compte par agent pour optimiser le service aux publics
- Autres activités : attribution d'un compte pour 2 agents.

Pensez-y !

- Pour fluidifier les connexions au réseau, connexion possible dès 6h le matin. Attention aux horaires de pointe (9h-12h et 14h-16h) !

Gestions des demandes informatiques

- Demandes dans le cadre de l'activité habituelle = utiliser les demandes SDGDI
- Demandes liées à la **connexion télétravail** : utiliser la boîte mail PCA !
> PCA-INFORMATIQUE.cpam-blois@assurance-maladie.fr
- **Ne pas utiliser la hotline téléphonique !**

Sécurité du système d'information

- La situation actuelle peut engendrer des situations de flou dans l'utilisation des outils personnels/professionnels... Par principe, l'usage de la messagerie personnelle à des fins professionnelles reste interdit
- **Préconisation** : création d'une second email personnel afin de bien différencier les contenus, cette boîte pouvant être supprimée une fois le PCA terminé.
- **Quelques rappels !**
 - Seules les PJ dites publiques ou documents restreints (instructions administratives générales) peuvent transiter par ces canaux exceptionnels.
 - Sur l'ensemble de vos outils de communication personnels (mail, messageries instantanées type WhatsApp), vous n'avez pas l'autorisation de transmettre des données permettant d'identifier quelqu'un (ex : son nom, prénom, données de liquidation, données RH ou ses coordonnées postales, NIR...) ou des documents secrets ou confidentiels.
 - Ne conservez pas vos fichiers professionnels sur vos ordinateurs, tablettes ou smartphones personnels.



Communication auprès des assurés



Communication auprès de nos différents publics

Priorités nationales

- Utilisation du compte ameli pour dématérialiser les contacts : chatbot, téléservices et courriels
- Informations disponibles sur le site ameli.fr et le forum ameli + des foires aux questions spéciales Coronavirus, pour les assurés, les professionnels de santé et les employeurs.
- Jusqu'à la levée des mesures de confinement, les points d'accueil physique de l'Assurance Maladie seront fermés.
- Message sur le 3646 pour inciter à l'utilisation du compte.
- Les BAL de Romorantin et Vendôme sont fermées. Celles du siège sont relevées tous les jours.



Campagnes à destination de nos assurés (différents canaux)

- Pour leur rappeler les canaux de contact à privilégier : compte ameli en priorité absolue, le forum et le site ameli.fr (via OSMOSE)
- Relais des communiqués de presse nationaux « comment contacter l'AM pendant la durée du confinement » et « L'extension du téléservice declare.ameli.fr aux personnes à risque élevé. »
- Mises à jour des actualités sur les pages locales ameli.fr, onglet assurés, PS et employeurs
- Création d'une bannière sur le site Partenaires et Solidaires.



Zoom sur les actualités des Professionnels de Santé



COVID-19 & accompagnements

En cas de symptômes, les assurés sont invités à :

- Contacter leur médecin traitant ou un autre médecin de ville pour les cas non urgents
- Appeler le 15 en cas d'urgence ou d'absence de médecin traitant

Si pas d'urgence et pas de médecin traitant, le 15 transfèrera vers les PS disponibles connus ou vers une PFS nationale Assurance Maladie pour orienter vers les PS les plus proches de chez eux.

Les téléconsultations prises en charge à 100%

- Afin de simplifier la facturation, pendant l'épidémie, les téléconsultations sont prises en charge à 100% (majorations de week-end et jour férié possibles).
- Par contre, les consultations complexes et très complexes ne sont pas éligibles à la téléconsultation.

Les actes de télésoins ont été créés pour les infirmiers.

- Une campagne d'emailing sera réalisée auprès des infirmiers et les consignes seront transmises aux Cnam.

Modification de la permanence des soins

- Doublement des lignes de garde du week-end et modification des horaires Samedi (de 8H à 20H) sur Blois, Vendôme et Romorantin.

Prorogation automatique pour les patients dont l'ALD arrive à échéance

- Mesure mise en place automatiquement pour éviter une rupture de droits pendant l'épidémie.

Réflexion en cours pour la création de centres d'accueil COVID 19

- 1 CPTS et plusieurs MSP impliquées
- L'objectif est de désengorger les urgences de Blois (centre de référence du département COVID-19)
- Les modalités de facturation sont en cours de définition par la CNAM.

Installation d'un Poste Médical Avancé

- Devant les urgences du CH de Blois
- Des médecins retraités sont en cours de formation.



Règles de gestion & bilan des activités prioritaires



Rappel

- Processus prioritaires définis nationalement : revenus remplacement, frais de santé, AAD, les flux entrants et les paiements en comptabilité



Nouvelles directives / organisations

- Prolongation des CMUC et ACS arrivant à échéance jusqu'au 01/07.
- Validité des titres de séjour prolongée de 3 mois sur décision du Ministère de l'intérieur.
- ASS : délégation locale étendue par le Conseil
- Suspension des indus et actions de recouvrement
- Modification tournées de la Poste : 4 fois cette semaine et ensuite 3 fois par semaine (mercredi, jeudi, vendredi)

Frais de santé

- Traitement en intégralité des FSE sécurisées et dégradées
- Tous les refus d'entente préalable de transport et de grand appareillage ont été notifiés
- FSP : les 2307 dossiers seront traités au fur et à mesure de leur numérisation
- Mesures d'allègement pour le traitement des rejets à venir
- Toutes les activités du service sont couvertes.

Accès aux droits

- Un stock maîtrisé car bonne situation avant le Covid-19.
- Des flux plutôt en diminution.
- Service social : des demandes d'aides alimentaires en urgence pour les travailleurs indépendants.

Revenus de remplacements

- A ce jour 2 715 arrêts reçus du téléservice « declare.ameli.fr » pour gardes d'enfants = augmentation des flux.
- Difficultés du fait de la diversité de traitements des différents arrêts (maladie, contact Covid 19, vulnérable, garde d'enfants, selon régime, etc.)



Ressources Humaines



Situation n°1

- Télétravail ou sur site : Badger et débadger pendant les plages de travail, maintien rémunération (dont primes de fonction), pas d'indemnité de télétravail mais droit à des tickets restaurants.

Situation n°2

- Personne vulnérable auto déclarée : Arrêt de travail, avec maintien rémunération mais pénalisation sur l'intéressement et l'acquisition de RTT.

Situation n°3

- En attente de télétravail, qu'il s'agisse de garde d'enfant ou pas : « Dispense d'activité » avec maintien rémunération (dont primes de fonction) et intéressement, mais sans acquisition RTT

Situation n°4

- Pas d'arrêt de travail réalisé pour garde d'enfant car tout le monde pourra potentiellement devenir télétravailleur.

Horaires

- Maintien de la durée habituelle de travail.
- Souplesse pour les parents ayant des enfants de moins de 16 ans, du fait de la difficile conciliation avec le télétravail, mais aussi pour les partages et difficultés de connexion → Pas d'incidence compteur ni sur la rémunération.

Rappel

- Vos questions sont à adresser à la [BAL RH > questionsgrh.cpam-blois@assurance-maladie.fr](mailto:questionsgrh.cpam-blois@assurance-maladie.fr)

Congés

- Les congés posés sont pris. L'échéance au 30/04 est maintenue.

La période des EAEA initialement prévue du 01/04 au 30/06 sera reportée à une date ultérieure.

Vie au sein de la Caisse

- Seulement 7 agents présents au siège à Blois quotidiennement depuis le 18 mars (3 FES, 2 informatique et 2 Direction), sachant que le nombre sera amené à évoluer en fonction des besoins.
- Les mesures de protection et les gestes barrière sont respectés : les personnes qui viennent sur site ponctuellement doivent également être vigilants.
- Le restaurant d'entreprise est fermé jusqu'à nouvel ordre



Conclusion





- Félicitations à tous, dans cette situation exceptionnelle, pour votre réactivité et votre engagement dans la mise en place des mesures visant à la fois à assurer la protection des agents et la continuité d'activité au service de nos publics.
- Notamment par la mobilisation de l'informatique : l'équipement de la moitié du personnel en télétravail a été réalisé en 1 semaine et la montée en charge se poursuit.
- L'ensemble du réseau de l'Assurance Maladie s'est organisé pour assurer la continuité d'activités même si des dysfonctionnements (surcharge réseau, applicatifs, ...) pourront impacter l'activité.
- Nous sommes collectivement dans un mode de fonctionnement très particulier en adaptation permanente, qui devrait durer plusieurs semaines. Durant cette période, la Direction et l'encadrement poursuivront votre information par tous les moyens disponibles (téléphone, mails, groupes de messagerie, site web PCA, intranet Eurek@).

Encore merci à toutes et tous !!!

Prenez soin de vous et de vos proches,

La Direction