

# / RÉCAPITULATIF DES DIFFÉRENTES INTERVENTIONS FO

mars 2014

## CA CAMIEG 12 MARS 2014

### INTERVENTION FO POINT 2 CAD NANTERRE

Encore à ce jour, les assurés sociaux des IEG sont confrontés à des réponses inappropriées, des « raccrochés au nez », etc. lorsqu'ils appellent la plateforme téléphonique de Nanterre, avec, dans beaucoup de cas, des remboursements en attente.

La bonne volonté affichée par la Direction de la CPAM92 pour améliorer son efficacité ne se retrouve pas dans les faits et, malgré de multiples interventions de FO Énergie et Mines, les choses ne s'améliorent pas. Pour FO Énergie et Mines, il est plus que temps de réintégrer cette mission au sein de la Camieg avant fin 2014 pour permettre à nos assurés sociaux d'avoir des réponses rapides et efficaces. FO Énergie et Mines souhaite donc savoir où en est ce projet, tel que l'avait par ailleurs envisagé la Direction de la Camieg, et déjà débattu en Conseil d'Administration de la Camieg.

### INTERVENTION FO POINT 3 CPAM92

FO Énergie et Mines a adressé en Février 2014 un courrier au Directeur de la CPAM92 pour lui faire part des problèmes récurrents subis par les assurés sociaux des IEG qui restent toujours confrontés à des difficultés et parfois à un véritable parcours du combattant pour faire valoir leurs droits.

Si nous pouvons constater que le volume est en forte diminution, il n'en demeure pas moins vrai que certains dysfonctionnements perdurent sans que nous puissions préjuger d'une issue favorable.

Notre fédération considère que ce n'est pas le professionnalisme des collaborateurs de la CPAM92 qui est en cause mais certainement des processus d'organisation et de gestion qu'il faut améliorer.

Pour exemple, le nombre de dossiers qui ne sont jamais reçus par la CPAM92 (si on s'en tient à la réponse verbale faite aux assurés lorsqu'ils appellent la plateforme téléphonique dédiée) alors qu'ils ont été pour certains renvoyés plusieurs fois par l'assuré, y compris en recommandé avec accusé réception.

Autres exemples : le nombre de « raccroché au nez » au bout de quelques secondes laissant l'assuré sans aucune réponse, voire une certaine incorrection vis-à-vis des assurés que notre fédération juge inacceptable.

Tous ces éléments qui touchent directement nos assurés sociaux, y compris avec leurs conséquences financières, doivent être entendus par la CPAM92 et ce ne sont pas des éléments statistiques qui peuvent faire ignorer la réalité des choses.

Devant certaines situations bloquées depuis de trop nombreux mois, y compris sans aucun retour vers l'assuré pour le tenir informé, notre fédération demande à la CPAM92 de mettre en œuvre un véritable processus de suivi des dossiers de réclamations.

De plus, nous avons constaté à plusieurs reprises que des remboursements n'étaient pas faits au motif de dossiers incomplets. Si nous comprenons l'obligation faite à la CPAM92 de respecter les règles, nous ne pouvons accepter que celle-ci n'alerte pas systématiquement l'assuré pour lui demander les pièces manquantes tout en gardant son dossier en attente de traitement.

Pour notre fédération, un dossier non réglé doit être mis en alerte permanente afin de relancer systématiquement l'assuré social et ce n'est pas à l'assuré d'interroger la CPAM pour savoir où en est son dossier. Nous portons la volonté d'avoir une efficacité de haut niveau tant sur la Camieg que sur la CPAM92 afin de répondre concrètement et dans les meilleurs délais aux assurés sociaux des IEG.

Notre fédération reste attachée aux valeurs sociales portées par l'assurance maladie, au lien incontournable entre la CPAM92 et l'assuré. La confiance des assurés sociaux des IEG ne se décrète pas, elle se concrétise par un renforcement des processus, peut-être des moyens accordés au traitement des missions confiées par la Camieg à la CPAM92 et une meilleure formation de ses collaborateurs.

FO Énergie et Mines attend donc de la CPAM92 des engagements concrets permettant de satisfaire les attentes de nos assurés sociaux et de respecter leurs droits.

## **INTERVENTION FO SUR LE POINT 4 SITUATION DES SERVICES**

Notre délégation ne reviendra pas sur l'appréciation qu'elle porte sur les éléments statistiques dont la simple lecture ne permet de juger que partiellement de la situation.

Au-delà des évolutions d'un mois sur l'autre, qui peuvent être liées d'ailleurs à des phénomènes conjoncturels, l'affichage qui en est fait permettrait de dire que les choses sont dans la normalité

Pour ce qui est des appels téléphoniques, FO Énergie et Mines note, coté Camieg, une nette amélioration du taux de « décroché » avec un nombre important d'appels. Coté Cpm92, un taux d'efficacité moindre.

Comme FO Énergie et Mines l'a déjà énoncé, il serait intéressant d'avoir le nombre d'appels multiples d'un même assuré pour juger de la réelle efficacité du traitement des dossiers. Tout comme il serait intéressant d'avoir une typologie de ces appels.

Pour ce qui est des courriels, la Cpm92 semble plus efficace alors que la Camieg a du mal à en résorber le solde. Là aussi, il serait intéressant de connaître la typologie de courriels et les délais de réponse.

A l'inverse, la Cpm92 est bien moins efficace pour répondre aux courriers mais cela est dû en grande partie au volume de ces derniers.

Sur la gestion des droits du bénéficiaire par la Camieg, au-delà du pic de Janvier 2014, on peut noter une constante au niveau des entrées avec une légère amélioration sur les soldes en durée.

Pour ce qui est des réclamations, celles relevant de la Camieg sont réglées contrairement à la Cpm92 qui n'arrive pas à les résorber. Rien n'est dit sur les délais de traitement (plus long et en moyenne), leurs typologies, etc. Tout ceci est par ailleurs la résultante des engagements de la COG que FO Énergie et Mines n'a pas voté.

Enfin, pour FO Énergie et Mines, il y a lieu de mieux informer les assurés sur les canaux de communication les plus efficaces et rapides, la possibilité au travers du compte Ameli de communiquer avec leur caisse, etc. Reste à leur donner la possibilité de transmettre leurs documents par mail.

Pour FO Énergie et Mines, la qualité du service rendu, le lien fort avec les assurés, l'efficacité de la Camieg comme de la Cpm92 restent une priorité.

## INTERVENTION FO POINT 6 PARTENARIATS

Notre délégation rappelle que notre régime spécial maladie des IEG est un régime statutaire régi (t) par l'article 23. Il est, et reste, un régime particulier qui gère la part complémentaire spécifique aux IEG et par délégation la part du régime général.

A ce titre, FO Énergie et Mines considère naturel que la Camieg noue des liens privilégiés avec les assurés sociaux des IEG et les fédérations partenaires qui mandatent leurs administrateurs au Conseil d'Administration de la caisse.

De plus, la participation de la Camieg à des évènements organisés par les fédérations reste pour leurs participants un élément fort d'appropriation de leur caisse, de leur régime spécial maladie, de ses actions de préventions, etc. FO Énergie et Mines soutient donc la demande d'engagement physique et financier de la Camieg aux demandes des fédérations dans le respect de l'égalité de traitement.

## INTERVENTION FO POINT 7 DÉPENSES DU RÉGIME

Comme FO Énergie et Mines l'a exposé dans sa déclaration liminaire, le résultat du FNGT 2013 démontre que les améliorations des prestations pouvaient être portées à 20 M€

Pour ce qui est des dépenses par types d'actes, celui des honoraires reste le plus élevé et cela reflète l'impact des dépassements d'honoraires dont la dérive ne semble pas être maîtrisée, laissant aux assurés de lourds restes à charge.

Pour ce qui relève des placements, FO Énergie constate l'impact de la spoliation par les Pouvoirs Publics d'une partie des excédents financiers des Actifs.

## INTERVENTION FO SUR LE POINT 4 ANALYSE DES RÉCLAMATIONS

FO Énergie et Mines remercie tout d'abord la Direction de la Camieg pour la tenue de cette réunion et réitère sa demande pour la tenue d'une même réunion avec les acteurs de la Cpm92.

Par ailleurs, FO n'a pas répondu à la demande de la direction pour que chaque délégation fasse remonter quelques cas typiques de réclamations. Pour FO, ce mode de recensement n'était pas adapté aux vues des plus de 10 000 réclamations (moyenne mensuelle) reçues par la Camieg ou la Cpm92. De plus, celles remontées par notre délégation étaient déjà connues par la direction de la Camieg.

Sur les typologies :

Pour les motifs « erreur de saisie » et « étude insuffisante du dossier », l'erreur est humaine, FO Énergie et Mines souhaite juste que la Direction apprécie s'il y a nécessité de formation complémentaire des personnels, voire de revoir leur charge de travail.

Pour l'accès au CAD pour les CMCAS et la ligne dédiée à cet effet, le nombre d'appel journalier très réduit nécessite un débat avant d'envisager la suppression de cette ligne. Pour FO Énergie et Mines, la décision appartient au CA de la Camieg.

Sur la partie « indus », FO Énergie et Mines avait pris acte de la décision de la Direction de la Camieg de fournir aux assurés les justificatifs de réclamation de l'indu en même temps que l'envoi de la lettre de réclamation d'indu. Au-delà des contestations même d'un indu, cela éviterait ainsi que les assurés suivent les procédures en CRA inutilement, juste pour obtenir des éclaircissements sur ce qui leur est réclamé.

Pour ce qui relève de « changements inopinés de RIB, d'adresse, d'affiliation d'enfants, etc. » FO Énergie et Mines note que cela reste des cas rares mais à ce jour aucune explication n'est fournie par la Camieg. Est-ce une erreur humaine, est-ce un bug informatique ...

Pour ce qui est de « l'affiliation RC seul » Il est impératif d'avoir envers les assurés concernés, voire de façon plus large, une campagne d'information sur les modalités d'affiliation calée suffisamment en amont des risques de radiation.

Par ailleurs, FO Énergie et Mines souhaite connaître le nombre de réclamations transitant par les Employeurs.

Bien évidemment, il aurait fallu plusieurs heures de réunion pour lister de façon exhaustive toutes les réclamations reçues, mais il paraît utile de rappeler qu'un dossier non réglé doit être mis en alerte permanente afin de le relancer systématiquement (Ex : affiliation INSEE), d'avoir un retour régulier vers l'assuré social pour le tenir informé de l'évolution de son dossier, de le relancer si c'est à lui de fournir des éléments tout en gardant son dossier en attente de traitement.

Pour FO Énergie et Mines, les valeurs sociales que nous défendons passent par ce lien fort avec les assurés sociaux.