

ORDRE DU JOUR

1. **Manifestation dans les locaux de la CAMIEG**
2. **Inspection Générale des Affaires Sociales**
3. **Enquête de satisfaction Arrêté des comptes**
4. **Rapport d'activité 2015**
5. **Présentation du bilan d'activité 2015 de la Commission de Recours Amiable**

POUR LA DÉLÉGATION FO :

Sandrine TELLIER
Valérie BLANQUER
André LEBROT

1. MANIFESTATION DANS LES LOCAUX DE LA CAMIEG

Le conseil d'administration de la CAMIEG a été envahi par des manifestants CGT, venus débattre y compris sur des sujets ne concernant pas le régime spécial maladie des IEG (par exemple la dotation du 1 % activités sociales, la vente du patrimoine par la CCAS, loi du travail, etc.).

FO dénonce une intrusion dans les locaux sécurisés avec la complicité d'élus CGT, une attitude menaçante des manifestants envers la Direction de la caisse et les représentants de la Direction de la Sécurité sociale.

En quittant les locaux, ces manifestants ont, semble-t-il, déclenché l'alarme incendie obligeant à l'évacuation des locaux et coupé l'électricité rendant inopérant tous traitements des dossiers et appels téléphoniques durant plusieurs dizaines de minutes.

Si FO ne remet pas en cause le droit d'interpellation du conseil d'administration par des militants syndicaux, il est inacceptable que cela se passe dans l'irrespect des personnes, de l'organisme et des personnels de la CAMIEG.

2. INSPECTION GÉNÉRALE DES AFFAIRES SOCIALES

Les Pouvoirs Publics ont missionné l'IGAS afin de dresser le bilan de la COG 2012-2016 afin de préparer la future COG 2016-2019 de la CAMIEG.

Ne soyons pas candides, quand il s'agit d'envisager de déshabiller la CAMIEG des actions de prévention et de supprimer les antennes, au-delà de l'affichage, ces évolutions portent le germe de la destruction de notre régime spécial maladie statutaire.

Quand l'IGAS s'interroge par ailleurs sur la pertinence de conserver le régime spécial maladie, au-delà de la provocation, Pour FO, c'est l'avenir même de notre régime spécial maladie qui est en jeu.

<http://www.fnem-fo.org/actualite/regime-special-maladie-ieg>

3. ENQUÊTE DE SATISFACTION

L'enquête est faite par la Camieg au hasard sur un échantillon d'assurés sociaux au travers de 37 questions permettant de juger de leur satisfaction sur les missions de la caisse.

6000 questionnaires ont été envoyés, 2340 retours soit un taux de participation de 39 %. 75,3 % des réponses sont faites par les Retraités.

Les résultats globaux sont en progression. La satisfaction globale de la caisse atteint 87 % (+ 3 points) et 85 % (+ 4 points) sur la perception de l'image de la CAMIEG par les assurés.

Les services les moins bien perçus sont le traitement des réclamations (54 % d'insatisfaits), le traitement des demandes écrites (41 % d'insatisfaits) et la réponse aux appels téléphoniques (38 % d'insatisfaits)

Pour FO, la densité des questions (37) semble être un facteur de distorsions des résultats.

Par ailleurs, aucune corrélation n'est possible entre le nombre d'actifs et de retraités questionnés, en regard du nombre de réponses faites par chaque population.

Tout comme il est impossible de savoir si les assurés questionnés ont eu un ou plusieurs dossiers de remboursements ou de mise à jour de leur dossier administratif (parions qu'il y a 100 % de satisfaction pour un assuré n'ayant pas eu besoin des services de la Camieg ou ont eu seulement un ou deux remboursements en Tiers payant...).

Le lieu d'habitation, la fréquence des contacts avec la caisse, le distinguo entre assurés Régime Général et Régime Complémentaire/Régime Complémentaire seul, la part des appels téléphoniques CPAM 92 (Prestations) et CAMIEG (Gestion des Bénéficiaires), etc., permettraient d'avoir un résultat plus efficace.

Pour FO, malgré une évolution positive de notre caisse depuis sa création, trop d'assurés restent encore dans des situations difficiles. La perte de justificatifs de paiement sur des remboursements, la réitération d'envois par les assurés, la défaillance de l'accueil téléphonique CPAM92, etc. sont des situations inacceptables pour les bénéficiaires.

FO rappelle que seule la totale responsabilité de la caisse sur toutes les missions avec l'arrêt de la sous-traitance à la CPAM92 et un facteur d'efficacité et garantira la pérennisation de notre régime spécial maladie.

Vous pouvez retrouver l'intégralité des résultats de cette enquête sur :

<http://www.camieg.fr/la-camieg/enquete-de-satisfaction-2016>

4. ARRÊTÉ DES COMPTES

Notre régime spécial maladie continue à générer annuellement des excédents. En 2015, 2 104 235,72 € pour les actifs et 16 769 277,98 € pour les Retraités. Un léger tassement lié aux améliorations de prestations.

Les excédents cumulés s'élèvent à fin 2015 à 108,12 M€ pour les Actifs et 188,57 M€ pour les Retraités.

Tout en remerciant l'Agent comptable et l'ensemble des services pour la qualité du rapport présenté et en n'émettant aucune réserve sur la véracité des chiffres présentés, FO rappelle que le résultat comptable n'est que le reflet des décisions politiques menées dans notre caisse et rejetées par FO lors du vote du budget 2015.

FO émet donc un avis négatif sur l'arrêté des comptes 2015. Les quatre autres délégations ont validé cet arrêté des comptes acceptant ainsi l'ensemble des restrictions imposées par les pouvoirs publics.

FO considère que ces excédents appartiennent aux assurés sociaux et revendique de nouvelles améliorations de prestations et la diminution des cotisations des Actifs et des Retraités.

5. RAPPORT D'ACTIVITÉ 2015

Un rapport d'activité 2015 plus attractif que celui présenté en 2014. Ce rapport est uniquement établi sur les services de la CAMIEG situés à Montreuil.

Sans remettre en cause ce rapport qui a évolué par son regard porté aux assurés par rapport à celui de 2014, sans remettre en cause les initiatives des services de la CAMIEG, FO note le caractère idyllique qui pourrait choquer les assurés encore trop nombreux se trouvant dans des situations financières et personnelles difficiles dues à un traitement défaillant du prestataire CPAM92.

FO revendique un rapport d'activités sur la partie sous-traitées à la CPAM92.

6. PRÉSENTATION DU BILAN D'ACTIVITÉ 2015 DE LA COMMISSION DE RECOURS AMIABLE

Cette commission est composée de 9 administrateurs de la CAMIEG. Elle se réunit tous les mois et étudie les requêtes des assurés, elle peut rejeter les demandes des assurés, faire droit, demander que les dossiers soient remis à l'instruction et donner ou non son accord sur une remise de dette.

Chaque délibération de la commission est soumise aux tutelles qui a la possibilité de casser la décision de la commission et de ce fait, ne pas donner droit à l'assuré.

En 2015, 1 495 saisines ont été formulées auprès de la Commission Recours Amiable, une hausse conséquente (+84 % par rapport à 2014) due aux contestations sur les radiations des conjoints sous condition de ressources.

Après étude du service juridique de la CAMIEG (régularisation, contact avec l'assuré pour explications au refus...), 804 dossiers ont été présentés devant la Commission Recours Amiable et seulement 13 dossiers ont été rectifiés donnant droit aux assurés.

Durant toute cette année 2015, FO a établi un rapport de force sur les 167 dossiers rejetés par la caisse concernant les transports en voiture particulière pour des soins liés à l'affection de longue durée (présence d'une personne accompagnante).

FO a constaté que le document de prescription transport (Cerfa) était erroné et ne permettait pas de respecter la nouvelle réglementation. In fine, le remboursement était refusé.

Seule FO a exigé en CRA que ces remboursements soient faits à l'assuré, la responsabilité des erreurs incombant aux Pouvoirs publics.

Sur la thématique de résiliation d'affiliation pour les conjoints sous conditions de ressources, l'échange des fichiers de déclaration de revenus avec la Direction Générale des Finances Publiques a conduit à la radiation de 6721 conjoints en 2015. Plus de 600 assurés ont porté réclamation auprès de la CRA.

Pour FO, revoir le plafond de ressources ou moduler en fonction de l'âge de l'assuré ne résout pas le problème et créait de nouvelles inégalités de traitement.

Seule l'ouverture des droits sans condition de ressources aux conjoints est facteur d'égalité et évite d'en laisser certains sans couverture complémentaire.

Contrairement aux autres délégations qui se cachent derrière la réglementation et refusent de donner droit à l'assuré, FO s'est toujours positionné pour défendre les assurés, a demandé le remboursement lorsque l'erreur n'incombe pas à l'assuré.

FO continue de revendiquer la création du fonds social solidarité au sein de la CAMIEG pour solutionner tous ces refus de remboursements et prendre en charges des situations difficiles.

Pour aider les assurés dans leurs démarches, FO a édité une fiche pratique concernant les recours possibles en cas de refus de la caisse.

<http://www.fnem-fo.org/actualite/fiche-pratique-camieg-reclamation-contestation>

Prochain Conseil : le mardi 4 octobre 2016.