



CONSEIL D'ADMINISTRATION de la CAMIEG

Energie Séance du 26 mars 2024

ORDRE DU JOUR

1. Situation des services et dépenses du régime
2. Projet ROC
3. Présentation des résultats 2023 par la CPAM 92

1. Situation des services et dépenses du régime

Le Conseil d'Administration (CA) a évoqué la situation des services de la CAMIEG.

D'abord, une action est en cours pour encourager les assurés à déclarer un médecin traitant, une démarche importante pour une meilleure prise en charge médicale.

Parallèlement, le taux de décroché pour les Professionnels de Santé reste sous l'objectif fixé. Nos échanges ont permis de pointer que les motifs de mécontentements des professionnels de santé sont principalement liés à des problèmes de tiers payant.

Ensuite, les administrateurs ont exprimé leur préoccupation quant au manque de progrès sur des dossiers anciens et récurrents, soulignant que la qualité des services n'est pas encore aux attendus. Cependant une amélioration est à noter concernant le stock de dossiers en souffrance.

Concernant les dépenses du régime, les déremboursements de l'État sur les prestations dentaires, consultations et transport se traduisent par une augmentation de 0,81 million d'euros sur les deux premiers mois de l'année. Les dépenses des actifs sur certains postes, tels que les consultations, les médicaments, les analyses et les dispositifs médicaux, progressent plus rapidement que pour les inactifs.

FO Énergie a posé des questions sur la prévision des dépenses supplémentaires liées à la prise en charge des serviettes périodiques réutilisables. La Direction de la Camieg a indiqué qu'il est difficile de juger les coûts d'une prestation en devenir. Mais des actions seront déployées pour suivre cette évolution. FO Énergie a aussi proposé de mener des actions de prévention/sensibilisation sur les postes de dépenses en augmentation. Par ailleurs, nous avons préconisé de se rapprocher des employeurs pour partager la situation et comprendre l'évolution de la santé des actifs. Bien que la CAMIEG soit axée sur la santé publique plutôt que sur la santé au travail, des analyses plus approfondies seront réalisées, notamment en examinant la composition sociologique des actifs et en analysant les dépenses par tranche d'âge.

2. Projet ROC

Concernant les futures cartes de tiers payant, il est prévu de s'aligner sur les modalités de diffusion des cartes actuelles, à savoir deux cartes par famille. Des discussions sont en cours pour mettre en place une carte à double logo, mais il reste à identifier les interlocuteurs à privilégier.

La question de la stratégie de déploiement a été abordée. L'expérimentation sur quelques établissements pourrait compliquer la gestion du projet et la communication vers les assurés. La mise en place du Remboursement Organismes Complémentaires (ROC) se fera donc en une seule fois. La décision de généralisation fera l'objet d'une décision du Directeur de la Caisse et d'Almerys, avec en parallèle une période de surveillance sur des établissements miroirs.

FO Énergie a posé la question sur un dépassement possible des coûts prévus pour ce projet. Selon la Caisse aucun surcoût n'est prévu.

3. Présentation des résultats 2023, par la CPAM 92

Les échanges sur ce sujet ont permis de mettre en lumière les points suivants.

Aperçu des axes de Travail :

Les axes de travail pour l'année 2023 ont été définis autour de la qualité des services, de l'accès aux soins, de la prévention et de la transition écologique, de la transformation du système de soin, de la lutte contre la fraude, et de la performance.

Plan d'action sur le solde des dossiers :

Une nouvelle organisation a été mise en place avec la création du pôle CAMIEG, ainsi qu'une rationalisation des tâches. Des formations ont aussi été initiées pour un global de 110 jours. Toutefois, le traitement des réclamations reste à améliorer.

Plateforme CAMIEG :

Des difficultés ont été rencontrées en termes de recrutement et de fidélisation du personnel.

Les taux de décrochage sont de 75 % pour les professionnels et 80 % pour les assurés CAMIEG (ils sont de 41 % pour les assurés de la CPAM 92). Des actions d'accompagnement par la formation ont été entreprises et le recrutement des téléconseillers dédiés a été modifié afin de les former directement sur les prestations CAMIEG.

Globalement, on constate une nette amélioration des délais de traitement des flux internes (papier) et l'activité a retrouvé un niveau similaire à celui d'avant la pandémie de COVID-19. Les défis liés au recrutement et au turnover, qui impactent la qualité des services de la CPAM, ne posent aucune difficulté du côté de la CAMIEG puisque les ressources dédiées demeurent à un niveau élevé.

Actions à poursuivre :

- Suivre de près l'avancement du plan d'action sur le solde des dossiers et prendre des mesures pour améliorer les délais de traitement des réclamations.
- Continuer les actions d'accompagnement et de formation pour améliorer les taux de décrochage.
- Évaluer les besoins en recrutement et en fidélisation du personnel pour résoudre les problèmes de turn-over à la CPAM 92.

Pour les Administrateurs FO Énergie, il est important de continuer à suivre de près l'ensemble des indicateurs, puisqu'ils reflètent directement la satisfaction des assurés de la CAMIEG. En cas de détérioration de certains de ces indicateurs due à des problèmes de recrutement par exemple, il sera intéressant d'envisager la possibilité de réinternaliser certaines activités de la CPAM au sein de la CAMIEG.

Prochain CA
Le 18 juin 2024