

SÉCURITÉ SOCIALE



**l'Assurance
Maladie**

ALLIER



Dossier de presse

Novembre 2020

Service à l'assuré

**La Caisse Primaire d'Assurance Maladie
de l'Allier répond à l'épidémie de COVID-19**





1. Les chiffres du 1er confinement

Dès l'annonce du confinement, la CPAM a dû adapter son organisation et son offre de services afin de pouvoir poursuivre sa mission de service public. Contrainte dans un premier temps à fermer ses agences d'accueil, elle s'est appuyée sur ses différents canaux de contacts pour pouvoir répondre aux sollicitations des assurés : téléphone, courriel et digital. Les agences d'accueil ont pu réouvrir en juin.

Des canaux de contact dématérialisés pour assurer une réponse



+ 20 % d'appels au

3646

Service gratuit
+ prix appel

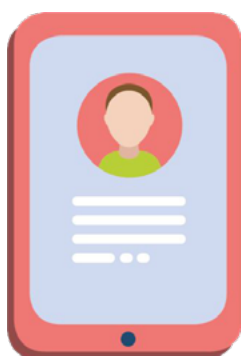


+ 43 % de courriels envoyés depuis le compte



- 54 % de courriers postaux adressés à la CPAM

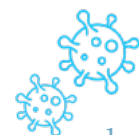
Mon compte ameli plébiscité par les assurés



5 875 comptes supplémentaires ont été ouverts pendant le confinement, pour un total de 145 000 comptes dans l'Allier, soit 43 % de la population.

Les services les plus utilisés :

- le **relevé d'indemnités journalières** : + 162 %
- le **suivi des arrêts de travail** : + 100 % par rapport à la moyenne mensuelle
- le **forum** pour obtenir des réponses rapides + 220 % sur le nombre de questions/réponses mensuelles.





La nouveauté : amelibot, l'assistant en ligne par Tchat



- Mis en ligne le 16 mars 2020 ;
- 400 000 questions traitées par semaine pour la France entière ;
- les assurés peuvent poser leurs questions, **amelibot** leur propose la réponse qui correspond à leur demande ;
- si la question est complexe ou nécessite une prise en charge, **amelibot** réoriente vers le canal de contact le plus adapté.

Malgré le développement croissant de l'utilisation des outils numériques, la CPAM a tenu à réouvrir les accueils au mois de juin. Le maintien du lien avec les assurés est prioritaire notamment pour pouvoir répondre aux situations complexes.

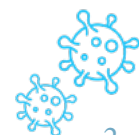
2. Accompagner nos assurés

L'Assurance Maladie a mis en place de nombreux dispositifs exceptionnels pour accompagner les français dans le confinement et la crise sanitaire : arrêts de travail pour les personnes vulnérables ou pour garde d'enfant, prolongation de 3 mois des droits à la Complémentaire Santé Solidaire pour 10 961 personnes... Décidées au niveau national, ces mesures ont été accompagnées d'initiatives locales.

Prendre en charge les arrêts de travail de mars à fin avril

21 876 arrêts de travail reçus, soit + 33 % par rapport à la même période en 2019 :

- arrêts de travail de personnes vulnérables :
43 000 jours indemnisés pour 1 265 personnes
- arrêts de travail pour garde d'enfants :
151 000 jours indemnisés pour 5 896 personnes
- arrêts de travail des cas contacts Covid :
800 jours pour 68 personnes





Un téléservice maintenu : declare.ameli.fr



Ouverture d'un téléservice declare.ameli.fr afin de faciliter les démarches de prise en charge des arrêts de travail.

Qui peut obtenir un arrêt de travail dérogatoire sur declare.ameli.fr ?

1. Les parents non-salariés confrontés à la fermeture de la classe ou de l'établissement de leur enfant

Les parents non-salariés contraints de garder leur enfant sans pouvoir télétravailler, à la suite de la fermeture pour raison sanitaire de la classe ou de l'établissement d'accueil de leur enfant, peuvent bénéficier d'une prise en charge exceptionnelle d'indemnités journalières par l'Assurance Maladie. Ils doivent pour cela déposer une demande sur le site declare.ameli.fr.

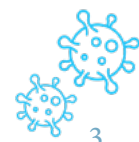
Ce dispositif concerne les parents d'enfants de moins de 16 ans au jour du début de l'arrêt, ainsi que les parents d'enfants en situation de handicap sans limite d'âge.

Il est exclusivement réservé aux professions libérales, artisans-commerçants, professionnels de santé, artistes auteur, stagiaires de la formation professionnelle, gérants salariés, contractuels de droit public, fonctionnaires sur des emplois permanents à temps non complet de moins de 28 heures, assistantes maternelles ou gardes d'enfant à domicile.

A noter : les parents salariés contraints de garder leur enfant sans pouvoir télétravailler à la suite de la fermeture pour raison sanitaire de la classe ou de l'établissement d'accueil de leur enfant, doivent être placés en activité partielle par leur employeur.

2. Les personnes contact Covid-19

Pour éviter de contaminer à leur tour d'autres personnes, les personnes contact identifiées par l'Assurance Maladie doivent rester isolées jusqu'aux résultats du test de dépistage, même si elles ne présentent pas de symptômes. Elles ne doivent pas se rendre sur leur lieu de travail. Elles peuvent demander un arrêt de travail, si nécessaire (par exemple si elles ne peuvent pas télétravailler), sur le site declare.ameli.fr.





3. Des masques pour protéger les plus fragiles

Face au rebond automnal de l'épidémie et au développement nécessaire des mesures de protection individuelle qui s'appliquent dans l'ensemble des lieux publics, il est primordial que chacun puisse être équipé de masques afin de se protéger et de protéger les autres.

Le Conseil de la CPAM a dans ce but décidé d'affecter une partie des fonds d'action sanitaire et sociale, sous-utilisés du fait du confinement, à l'achat et à la distribution de près d'un million de masques destinés aux plus vulnérables.

La CPAM s'est appuyée sur son réseau partenarial, tissé sur l'ensemble du territoire, afin de pouvoir délivrer des masques à un public précaire et garantir à tous le même accès à ce moyen de protection collectif face à la Covid.

Une trentaine d'associations relais ont passé ou sont en cours de passer une convention avec la CPAM, à la fois pour couvrir l'ensemble du territoire bourbonnais, et pour toucher tous les profils de populations fragiles notamment les jeunes, seniors, personnes isolées...

Les associations déjà livrées

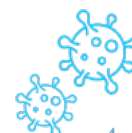


Fédération départementale du Secours Populaire Français ;
Emmaüs ;
Mission locale de Moulins ;
Ecole de la deuxième chance ;



Le fonctionnement du partenariat

Le partenariat rentre dans les missions de la CPAM : prévention et santé publique, notamment auprès des plus fragiles.



L'opération « Masques » en chiffres



27
palettes

432
cartons

21 600
boîtes

1 million

de masques
délivrés à la fin des opérations



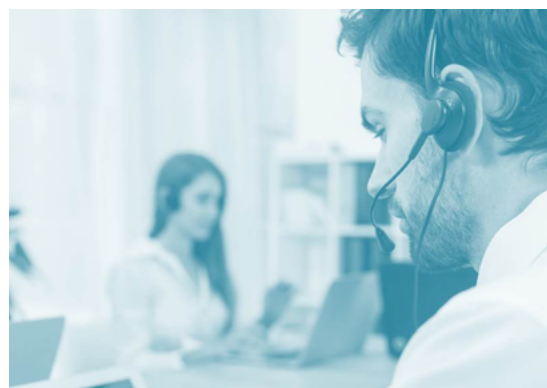
Actuellement :

Environ 200 000 masques ont déjà été
délivrés aux associations.

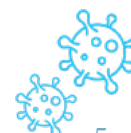
4. La plateforme Contact Tracing de l'Allier

Associés au confinement qui vise à réduire à leur plus strict minimum les contacts et déplacements sur l'ensemble du territoire, l'identification et le suivi des patients «zéro» et de leurs cas contacts demeurent ainsi un élément pivot de la stratégie « Tester, Alerter, Protéger » au même titre que le respect des gestes barrières et de l'ensemble des consignes liées au confinement.

Lancée en mai dernier, la plateforme Contact Tracing voit donc son activité croître de façon importante depuis le début de l'automne. Face à l'accélération de l'épidémie de Covid-19 et à l'augmentation très importante du nombre de personnes contaminées et de leurs cas contact, le dispositif de «contact tracing» évolue pour remonter toujours plus vite les chaînes de contamination.



©Freepik





De nouvelles modalités de communication avec les personnes cas contact

Depuis la fin octobre, des messages étaient adressés par mail aux personnes contact de 18 ans et plus, détentrices d'un compte ameli, afin de les inviter à consulter leur messagerie ameli pour y trouver toutes les informations utiles. Les personnes n'ayant pas consulté leur messagerie ameli étaient contactées par téléphone dans les 24 heures par les enquêteurs sanitaires.

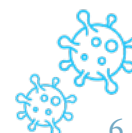
Depuis le 3 novembre, afin de toucher l'ensemble des personnes contact et pas seulement celles qui détiennent un compte ameli, les mails sont remplacés par des SMS émis par le numéro 38663 renvoyant, via un lien cliquable, vers un site internet. Il est essentiel que les personnes cas contact consultent ce site car elles peuvent y trouver, adaptées à leur situation personnelle, l'ensemble des informations utiles sur les mesures sanitaires à respecter et sur leurs droits (arrêt de travail, délivrance gratuite de masques...).

Ces mesures permettent de concentrer les appels téléphoniques sur les patients «zéro» et d'améliorer encore, avec ces derniers, la recherche des cas contacts qui constitue le coeur de la mission sanitaire confiée à l'Assurance Maladie. A cet effet, l'ensemble des patients dépistés positifs à la Covid-19 reçoivent désormais, avant tout échange téléphonique, un message SMS leur demandant de préparer cet entretien.

Depuis le 3 novembre, ce SMS renvoie, via un lien cliquable, vers un site qui permet aux patients positifs de préparer la liste de leurs cas contacts à risque ainsi que leurs coordonnées dans l'attente de l'appel téléphonique de l'Assurance Maladie.

Patients positifs	Cas contact
  SMS renvoyant vers un site dédié pour préparer la liste et les coordonnées de leurs cas contact   Appel téléphonique	  SMS provenant du 38663 renvoyant vers un site internet contenant l'ensemble des informations utiles sur les mesures sanitaires à respecter et sur leurs droits (arrêt de travail, délivrance gratuite de masques...).

Site à consulter : briserlachaine.org





Comment être sûr que l'on est bien contacté par l'Assurance Maladie ?

L'Assurance Maladie peut contacter ses assurés par téléphone, par SMS, via le compte ameli ou par e-mail. Attention : ce dispositif pourrait servir de prétexte pour des tentatives d'hameçonnage (phishing). Il faut être vigilant face à ce risque accru de fraude !

Voici les bons réflexes pour reconnaître les contacts en provenance de l'Assurance Maladie :

- au téléphone, les conseillers de l'Assurance Maladie sont en capacité de donner le nom du médecin ou du patient malade de la Covid-19 avec qui la personne qu'ils appellent a été en contact (si le malade a donné son accord explicite) à l'origine de la démarche ;
- par SMS ou e-mail, les conseillers de l'Assurance Maladie ne demandent jamais de fournir des coordonnées personnelles comme un numéro de RIB/IBAN ou de carte bancaire.

La plateforme Contact Tracing de la CPAM de l'Allier en chiffres

Une quarantaine d'agents sont mobilisés en provenance de la CPAM, la Carsat, la Caf, la Msa ainsi que des renforts en CDD.

Contact : Guillaume Magniere
Département Communication Marketing
Tél : 04 70 48 37 88 - mail : guillaume.magniere@assurance-maladie.fr

