



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Caisse régionale
Île-de-France



Tenir le cap

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020

Sommaire

3 Éditorial

DAVID CLAIR, Directeur général

« Plus que jamais, engagés à tenir le cap »

4 Gouvernance

Le mot de **RÉZA PAINCHAN**, Président du conseil d'administration

5 Temps forts 2020

06

Prestations

MARION MAUDRY, Direction de la relation client et des prestations

« Le contexte a été une véritable opportunité de transformation et de changement »

10

Action sanitaire et sociale et autonomie

BENJAMIN BERTON & ALICE DEBLOCK, Direction de l'action sanitaire et sociale et de l'autonomie

« Pas un seul bénéficiaire n'a été laissé au bord du chemin »

14

Risques professionnels

FRANÇOIS BLANCHARD, Direction régionale des risques professionnels

« Nous avons adapté nos programmes au contexte des entreprises »

Ressources

18

SABRINE MICHENOT, Direction des ressources et des relations sociales

« Résilience, performance, accompagnement. Ces mots ont guidé notre action »

22

Glossaire

Cramif

Prévenir, accompagner,
réparer les fragilités

La caisse régionale d'assurance maladie d'Île-de-France (Cramif) est un organisme de Sécurité sociale appartenant au réseau Assurance Maladie. Chaque jour au service des assurés, des entreprises et des salariés, des professionnels de santé et des associations du secteur médico-social, la caisse verse des prestations, agit dans les domaines de l'action sanitaire et sociale et de l'autonomie, et prévient les risques professionnels. Ces missions recouvrent une grande diversité d'actions, de métiers et d'expertises. Surtout, elles répondent à une nécessité sociale, économique et humaine qui font de la Cramif un amortisseur social de tout premier plan.

“Plus que jamais, engagés à tenir le cap”

Quel regard portez-vous sur l'année 2020 ?

David Clair : La crise sanitaire a fortement impacté l'activité de la Cramif, mais elle a aussi révélé notre capacité à nous adapter face à une situation aussi exceptionnelle que celle que nous avons vécue.

Le fait le plus marquant est que nous avons assuré la continuité de notre activité. Nous avons bénéficié du soutien du conseil d'administration et de son président, nos instances ont fonctionné normalement pendant toute l'année. Surtout, à partir du mois de mars, dès le premier confinement, tout le monde s'est mobilisé – à tous les niveaux de l'organisation – pour maintenir un niveau de service constant auprès de nos publics. Grâce à ce formidable engagement, la Cramif a pu continuer à verser aux assurés leurs pensions d'invalidité, leur allocation amiante, et aux fournisseurs, les prestations d'appareillage. Le service social ne pouvant plus accueillir physiquement les personnes pendant la période de confinement, nous avons mis en place un soutien téléphonique aux assurés, avec des entretiens de remobilisation menés à distance. Par ailleurs, la Cramif a mis en place, aux côtés des autres organismes d'assurance maladie, une plateforme de contact tracing, destinée à inciter les personnes « cas contact » à se faire dépister. Enfin, la continuité de service du centre médical Stalingrad a été maintenue pendant toute l'année.

En direction des entreprises, notre service prévention a remplacé pendant plusieurs semaines les visites sur site par des appels téléphoniques orientés vers la prévention du risque sanitaire. De plus, nous avons eu une importante contribution à la réalisation de fiches prévention Covid qui leur ont permis de mettre en œuvre très rapidement les bonnes réponses face aux risques auxquels leurs salariés pouvaient être exposés.

Des mesures spécifiques ont-elles été mises en place pour les agents de la caisse ?

D. C. : L'autre point important à souligner est en effet que cette continuité d'activité a été organisée en protégeant les agents eux-mêmes. Fruit d'un énorme travail réalisé en avril et en mai, en collaboration avec le CSE (comité social et économique), le DUERP (document unique d'évaluation des risques professionnels) a été mis à jour avec des procédures adaptées. Les conditions de travail de celles et ceux qui ont continué à travailler sur site ont été aménagées pour éviter les risques de contamination. Une signalétique spécifique a été mise



en place en interne, des instructions ont été communiquées aux collaborateurs et des moyens de protection individuels et collectifs ont été mis en œuvre.

En parallèle, nous avons déployé en un temps record des solutions de télétravail pour nos agents. Nous avons équipé les salariés de PC portables ou organisé le déplacement à domicile des PC fixes. Au plus fort de la crise, près de 90 % des effectifs de la Cramif étaient en télétravail !

Qu'en a-t-il été des projets stratégiques de la caisse ?

D. C. : Il y a eu également continuité dans la conduite des projets déjà lancés. Parmi eux, et à titre d'exemples, nous avons poursuivi la dématérialisation de nos processus métier pour atteindre l'objectif « Cramif zéro papier » à l'horizon fin 2021. Les travaux liés à notre projet immobilier MESSI de mise en sécurité des systèmes d'incendie de notre siège, avenue de Flandre, ont continué à se dérouler dans les délais prévus. Nous avons également poursuivi les chantiers ouverts dans le champ de la qualité de service.

Quel retour d'expérience pouvez-vous établir ?

D. C. : La solidarité s'est exprimée avec force, à tous les niveaux du réseau Assurance Maladie, sous la coordination de la Cnam, entre les caisses d'Île-de-France et au sein de la Cramif, avec une très forte mobilisation de l'ensemble des directions. En interne, tout le monde était sur le pont. Cette entraide entre services supports et métiers, c'est sans doute là notre plus grande satisfaction.

Gouvernance

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Arrêté du 4 janvier 2018¹

prenant effet le 5 janvier 2018 jusqu'au 4 janvier 2022 (date de la fin de mandature)

Le conseil d'administration règle par ses délibérations les affaires de la Cramif. À ce titre, il oriente et contrôle les activités, se prononce sur le CPG (contrat pluriannuel de gestion), vote les différents budgets et approuve les comptes annuels. Le conseil d'administration constitue en son sein des commissions, notamment celles prévues par le Code de la sécurité sociale, et leur délègue une partie de ses attributions.



PRÉSIDENT
Reza Painchan



1^{er} VICE-PRÉSIDENT
Pierre-Alain Kerninon



2^e VICE-PRÉSIDENT
Abderrafik Zaïgouche

LE MOT DE REZA PAINCHAN, PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

L'année 2020 restera sans aucun doute gravée dans nos mémoires. En effet, la catastrophe sanitaire engendrée par la pandémie totalement inédite, tant par sa nature que par son ampleur, aura malheureusement des répercussions durables sur notre quotidien. Des enseignements ont d'ores et déjà été tirés en matière de télétravail et de santé au travail, d'autres suivront très certainement dans les mois à venir, et ce, dans tous les domaines, tellement cette crise a bouleversé les certitudes acquises et installées depuis de longue date.

Face à cette situation, dès le mois de mars 2021, nous nous sommes organisés pour modifier le règlement intérieur du conseil d'administration afin de permettre la tenue des instances de manière dématérialisée. Le conseil d'administration et les commissions ont ainsi pu se réunir à distance, en visioconférence. L'adaptabilité et l'agilité dont nous avons su faire preuve nous ont permis de suivre les travaux et de traiter les dossiers tout en respectant les échéances.

En dépit de ce contexte particulièrement difficile et singulier, nous avons tenu nos engagements envers nos assurés, qui ont continué à percevoir les prestations invalidité et amiante. Je remercie vivement les salariés de l'institution de leur investissement tout au long de cette année 2020.

1. Modifié par arrêtés des 12/04/2018, 18/06/18, 28/06/18, 28/08/18, 19/02/19, 20/02/19, 12/07/2019, 15/01/2020, 04/02/2020, 04/03/2020, 19/06/2020, 09/07/2020, 23/11/2020.

MEMBRES SIÉGEANT À TITRE DÉLIBÉRATIF

REPRÉSENTANTS DES ASSURÉS SOCIAUX

CGT Hakim Naïli, *suppléant*: poste à pourvoir
Abderrafik Zaïgouche, *suppléant*: Thierry Bénéfice

CGT-FO Vincent Vilpasteur, *suppléant*: Marc Bonnet
Reza Painchan, *suppléant*: Laurent Michel

CFDT Jean-Luc Kirschving, *suppléante*: Brigitte Raimbaud
Brigitte Pernot, *suppléant*: Pascal Cosnier

CFE-CGC Philippe L'Esprit, *suppléante*: Véronique Voigt

CFTC Jérôme Galet, *suppléant*: Bernard Hayat

REPRÉSENTANTS DES EMPLOYEURS

U2P Yves Devaux, *suppléant*: poste à pourvoir
Philippe Goj, *suppléant*: Dominique Schaal

CPME Pierre-Alain Kerninon, *suppléant*: Cédric Delayen
Arthur Magnus, *suppléant*: Michael Machard

MEDEF Agnès Laleau, *suppléant*: poste à pourvoir
Érick Lemonnier, *suppléant*: Jean-Marc Bernini
Jacqueline Rambaud, *suppléant*: Alexandre Rouffignac
David Omnes, *suppléant*: Philippe Gille

REPRÉSENTANTS DE LA FÉDÉRATION NATIONALE DE LA MUTUALITÉ FRANÇAISE

Stéphane Rédy, *suppléante*: Béatrice Sartel

REPRÉSENTANTS DES PERSONNES QUALIFIÉES

Nicolas Raymond, Christine Salaün Chevalier,
Brigitte Éckert, Philippe Ginoux

MEMBRES SIÉGEANT À TITRE CONSULTATIF

REPRÉSENTANTS DES ASSOCIATIONS FAMILIALES

Catherine Godais, *suppléant*: Hervé Gambert

REPRÉSENTANT DU CONSEIL DE LA PROTECTION SOCIALE DES INDÉPENDANTS

Jean-Marie Franche

REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL

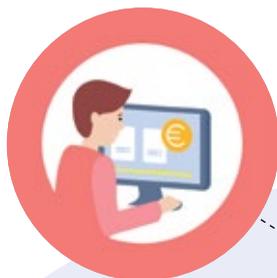
UGICT-CGT Isabelle Soares, *suppléant*: Lionel Vaillant

CGT Jean-Marc Le Bonhom, *suppléante*: Sophie Fuster
"EMPLOYÉS" Taous Bouali, *suppléant*: Hugues Birba

Temps forts 2020

JANVIER

Ouverture d'un espace numérique à l'accueil invalidité



FÉVRIER

Rendez-vous prévention du secteur sanitaire



MARS

Signature d'une convention de partenariat avec AccorInvest



MARS

Publication du dépliant chantier de construction



JUILLET

Lancement de liam, la plateforme collaborative de l'Assurance Maladie



SEPTEMBRE

Signature d'une convention de partenariat avec Lidl



DÉCEMBRE

Webinaire Lab'innov sur le thème de la créativité



DÉCEMBRE

Trophées Cramif 2019





TENIR LE CAP

**Le contexte a été
une véritable
opportunité de
transformation et
de changement”**



MARION MAUDRY — Direction de la relation client et des prestations

Versement sans interruption des prestations invalidité, appareillage et de l'allocation amiante, création d'un espace d'accueil pour accompagner les personnes dans leurs démarches en ligne, mise en place de webinaires pour l'invalidité, etc. Pendant la crise, tout le monde était sur le pont.

Quel enseignement pouvez-vous tirer de l'année 2020 ?

Marion Maudry : Nous avons prouvé que le sens du service, celui des collaborateurs vers les assurés, et en interne, celui de nos fonctions support pour nous permettre d'exercer nos missions, était très présent et que c'était un réel levier de motivation pour trouver des solutions face aux problèmes. Ainsi, trois mots me viennent à l'esprit : engagement, réactivité et accompagnement.

Engagement, car au plus fort de la crise, nos collaborateurs se sont mobilisés. Ceux qui ne pouvaient pas télétravailler sont revenus sur site pour assurer la continuité de service. Cet effort collectif nous a permis d'honorer notre mission : verser les prestations invalidité, appareillage et l'allocation amiante en temps et en heure, sans interruption. Réactivité, parce qu'en quelques jours, tous les collaborateurs ont été appelés et invités à venir récupérer leur équipement afin de pouvoir travailler de chez eux. Avec une rapidité incomparable et grâce au soutien de nos équipes informatiques, notre plateforme d'accueil téléphonique a été virtualisée pour pouvoir garder le contact avec les assurés et répondre à leurs questions. Certains d'entre eux se sont d'ailleurs étonnés d'avoir encore un conseiller de la Cramif au téléphone !

Accompagnement, enfin, car notre rôle était de ne laisser personne au bord du chemin. Nous avons assisté les collaborateurs qui rencontraient des difficultés, de même que nous avons aidé les assurés qui le nécessitaient.

Quelles ont été les initiatives en ce sens ?

M. M. : Les accueils physiques étant fermés, l'accompagnement s'est fait à distance et par rendez-vous téléphonique. Nous avons aussi fait évoluer sous forme de webinaires les RIC (réunions d'information collectives), destinées aux personnes qui entrent en invalidité.

Les actions dans le domaine de la relation client ont permis, eu égard à la situation, de maintenir un bon taux de décrochés téléphoniques. Notre objectif est de prendre en charge 90 % des appels entrants. Nous atteignons cette cible depuis avril 2020. De plus, nous avons fait face à un afflux de courriels d'autant plus exceptionnel que nous avons soulagé les caisses primaires en prenant en charge tous les courriels en lien avec l'invalidité qui leur étaient adressés.

Peut-on considérer que la crise a permis certaines avancées ?

M. M. : Absolument ! Il nous a fallu lever certaines lourdeurs pour aller à l'essentiel, proposer des allègements à notre tutelle, faire preuve de créativité, etc. Nous avons connu des tensions, mais nous avons trouvé des solutions.

Surtout, il y a eu des avancées. L'accueil en distanciel était discuté depuis des années. Aujourd'hui, c'est en place et le dispositif va perdurer car il permet à tout un chacun d'être en contact avec la Cramif, même si la personne habite loin dans la région.

Concernant l'appareillage, par exemple, notre projet d'étendre la facturation électronique par l'élargissement de notre périmètre d'intervention est devenu réalité en 2020.

La crise a également accéléré les projets de dématérialisation. Pour l'allocation amiante, par exemple, une solution de GED (gestion électronique des documents) sera déployée d'ici à juin 2021. Cette dynamique va se poursuivre au sein de la caisse. Ainsi, nous allons tester en 2021 l'utilisation de la visio-accueil pour accompagner les usagers dans l'utilisation du compte ameli et des services en lien avec la prestation d'invalidité. Plus des trois quarts de nos assurés ont un compte, et le fait de percevoir un revenu de remplacement favorise son utilisation. Ils peuvent ainsi suivre le versement et la gestion de leur pension.

De même, en interne, la généralisation du télétravail, qui facilite la vie des collaborateurs qui habitent loin de notre organisme, va aussi dans le sens du service à l'assuré. Car dès lors que les collaborateurs exercent leur mission dans de bonnes conditions, le service rendu aux assurés est meilleur. Au final, tout le monde est gagnant.

890,6 M€
versés en prestations invalidité

90,2 M€
versés en prestations amiante



2 343

assurés invalides ont
été reçus sur RDV

200

assurés ont participé
à un webinaire pour
les nouveaux invalides

Prise de rendez-vous en ligne

Prendre rendez-vous au sujet de ses prestations invalidité n'a jamais été aussi simple. Il suffit à l'assuré d'aller sur son dossier en ligne sur son compte ameli, ou sur le site cramif.fr, rubrique « Pension d'invalidité », de cliquer sur « Demander un rendez-vous invalidité en ligne », puis de choisir le créneau qui lui convient. Un service simple, rapide et efficace.

Les RIC passent au digital

Créées dans le but d'améliorer le parcours des assurés invalides, les réunions d'information collectives permettent d'expliquer aux primo-accédants leurs droits et les démarches à accomplir selon leur situation. Jusqu'à présent organisées en présentiel, ces réunions ont été proposées sous format webinaire en 2020.

Allocation amiante : ni trop tôt ni trop tard !

Pour éviter que les assurés exposés à l'amiante au cours de leur carrière n'envoient leur dossier de demande d'allocation au mauvais moment, un simulateur d'éligibilité est désormais proposé aux assurés. Quelques questions suffisent pour savoir s'ils font leur demande au bon moment. Pour la Cramif, diminuer le nombre de rejets pour demande anticipée représente un gain de productivité. Pour les assurés, c'est un vrai service, délivré de façon très pédagogique.

Appareillage : des factures dématérialisées

Avec la collaboration des CPAM franciliennes, une nouvelle organisation a été testée pour permettre aux fournisseurs d'appareillage du titre IV de la LPP (liste des produits et prestations) de nous facturer 100 % de leur activité au format électronique. Plus de 70 000 factures supplémentaires ont pu être traitées. Le taux de factures dématérialisées de la Cramif a ainsi progressé de 27 points par rapport à 2019, passant de 62 % à 85 %. Interrogés, les fournisseurs se disent satisfaits de cette nouvelle organisation, dont la montée en charge est planifiée sur le 1^{er} semestre 2021.

Allocation amiante : deux nouvelles régions prochainement prises en charge par la Cramif

La Cramif a été sollicitée pour reprendre à sa charge le périmètre actuellement géré par la Carsat Normandie. Cette opération, planifiée en 2021, a démarré en octobre 2020 par le biais d'une phase d'entraide, au cours de laquelle la Cramif a pris en charge les allocations de deux nouvelles régions (Centre-Val de Loire et Bretagne). Les étapes suivantes consisteront au transfert des allocataires des régions Aquitaine, Pays de la Loire et Normandie. À terme, la Cramif sera le pôle en charge de l'allocation amiante le plus important du réseau Assurance Maladie, au regard du nombre d'allocataires gérés.



CONFINEMENT, DÉCONFINEMENT : LES ACCUEILS PHYSIQUES S'ADAPTENT

Durant le 1^{er} confinement, les accueils physiques étaient fermés. Pendant la phase de déconfinement, à compter du 29 juin 2020, les accueils invalidité et appareillage ont rouvert leurs portes au public. Toutes les mesures de protection sanitaire nécessaires ont été mises en place afin de garantir la sécurité des assurés : vitres de protection dans l'espace rendez-vous, mise à disposition de gel hydroalcoolique, organisation de la file d'attente dans le respect des mesures de distanciation. Le public a été invité à suivre les consignes : apporter son propre stylo, venir si possible sans accompagnant, être ponctuel afin de passer le moins de temps en salle d'attente, se laver les mains avant et après le rendez-vous, etc. Durant le second confinement, les accueils physiques ont continué à rester accessibles.



“Le sens du service [...] est un réel levier de motivation pour trouver des solutions face aux problèmes.”



TENIR LE CAP

**Pas un seul
bénéficiaire n'a
été laissé au bord
du chemin”**



BENJAMIN BERTON & ALICE DEBLOCK — Direction de l'action sanitaire et sociale et de l'autonomie

À l'image de la mobilisation générale du service social régional, l'impératif durant la crise n'était pas de faire plus, mais de trouver des solutions pour continuer à faire.

Quelles ont été les lignes de force de votre direction en 2020 ?

Benjamin Berton : Nous avons tout mis en œuvre pour assurer la poursuite de nos missions en faisant évoluer nos processus, en modifiant nos organisations, et, avant toute chose, en protégeant nos agents. La continuité de service aux assurés, notamment leur accueil et leur accompagnement, nous a obligés à nous réinventer sur un rythme de *stop and go* des activités. Préservation et adaptation de nos activités résumant assez bien cette année de crise pour l'ensemble des secteurs.

Cette « réinvention » a-t-elle fait évoluer vos manières de faire ?

Alice Deblock : La problématique majeure, c'est que dans une période de crise sanitaire comme celle-ci, les activités liées à l'action sanitaire et sociale et à l'autonomie sont particulièrement exposées. Notre service social régional a dû fermer ses accueils physiques et les remplacer par des entretiens téléphoniques, avant de les rouvrir. *Idem* pour le handicap, domaine pour lequel nous avons tout fait pour maintenir l'accueil des personnes sur notre site avenue de Flandre, mais aussi en nous déplaçant à leur domicile quand les situations l'exigeaient. Notre école de service social a elle aussi assuré la continuité pédagogique pour ses 120 étudiants, avec une scolarité entièrement à distance, et a mis en œuvre rapidement des modalités de cours à distance afin de maintenir les sessions de formation continue qui pouvaient l'être.

Certains assurés ont été plus durement touchés par la crise. Comment les avez-vous accompagnés ?

A. D. : Concernant le service social, nous avons essentiellement fait de la réassurance en contribuant à ce que les personnes déjà fragiles avant la crise ne le soient plus encore en raison de difficultés administratives et sociales accrues, et en raison de l'isolement. Nous avons donc porté une attention particulière aux personnes âgées, notamment dans le cadre du dispositif Prado (programme d'accompagnement du retour à domicile) de retour à domicile après une hospitalisation. De même, nous avons poursuivi nos efforts pour lutter contre les risques de désinsertion professionnelle, en sachant que dans ce domaine, la crise sanitaire aura sûrement un impact à moyen ou long termes. Pour aider ces publics à traverser la crise, nos assistantes sociales ont fait de l'accompagnement téléphonique une priorité pendant la période de confinement. En mai, nous avons rouvert les accueils physiques et les accompagnements en présentiel.

Comment le centre médical Stalingrad a-t-il continué de fonctionner ?

B. B. : Notre centre de santé a été au cœur de la bataille Covid, en prenant en charge plusieurs milliers de patients notamment âgés, avec des comorbidités importantes. Notre réussite a été de le maintenir ouvert pendant toute l'année 2020, avec un taux de fréquentation qui est resté important, puisque nous y avons accueilli chaque jour 150 à 200 personnes pendant le premier confinement avec la moitié des services fermés (services dentaire, kiné, etc.), contre 500 à 600 en temps normal. La centaine de médecins, de soignants,

ainsi que le personnel administratif, qui étaient en première ligne se sont mobilisés : nous avons développé les téléconsultations et mis en place une organisation spécifique pour accueillir les patients possiblement positifs à la Covid-19 afin de maintenir une activité soutenue.

Forts de ce qui s'est passé en 2020, comment envisagez-vous 2021 ?

B. B. : L'année 2020 a vu se concrétiser un important projet interne d'adaptation des organisations du service social. En 2021, plusieurs autres projets structurants vont démarrer. Une plateforme de prévention de la désinsertion professionnelle verra le jour, pour contribuer à la mobilisation des personnes en arrêt de travail long et les aider à reprendre une activité professionnelle. Notre structure Escavie (espace conseil pour l'autonomie en milieu ordinaire de vie) poursuivra sa transformation amorcée en 2020 pour s'orienter davantage vers une activité de formation. Nous continuerons d'exercer notre activité de financement aux associations qui travaillent auprès des populations fragiles, comme nous l'avons fait l'année dernière en dépit de la crise en continuant à les soutenir fortement, sans restriction. Bien sûr, nous allons également continuer à participer au dispositif de contact tracing dans le cadre du dispositif national. Surtout, nous entrons de plain-pied dans la vaccination. L'ensemble du service social est mobilisé pour contacter par téléphone les personnes fragiles afin de prendre des rendez-vous vaccinaux. Et notre centre de santé va pleinement jouer son rôle dans l'effort de vaccination.



Continuité pédagogique à l'école de service social

L'école de service social était déjà bien engagée dans l'utilisation d'outils digitaux avec les étudiants en formation initiale : dotation d'ordinateurs portables à tous les étudiants, utilisation d'un moodle comme espace partagé, etc. Ces éléments ont ainsi permis une grande réactivité durant la crise pour mettre en œuvre la continuité pédagogique en distanciel. En effet, malgré la fermeture des locaux, très rapidement les 120 étudiants ont

pu bénéficier de cours à distance et de l'appui renforcé des responsables pédagogiques, mobilisés pour permettre le maintien des cours et des stages pratiques. Les très bons résultats au diplôme sont le témoignage de la qualité de l'accompagnement pédagogique, y compris sur cette année marquée par la crise sanitaire et les confinements. Sur l'activité de formation continue, l'école a développé une offre de webinaires et a pu maintenir des formations en distanciel, afin de répondre à cette situation exceptionnelle. La crise sanitaire et le travail à distance ont fait émerger de nouveaux besoins de formations. Dans ce cadre, l'école de service social a construit de nouvelles offres de formations pour accompagner les professionnels du travail social à revisiter leurs pratiques professionnelles et à répondre au mieux aux problématiques sociales et au contexte que nous connaissons.

95,65 %

taux de réussite des étudiants de l'école de service social au DEASS



DES TESTS PCR AU CENTRE MÉDICAL STALINGRAD

Dès la mise en place des tests PCR dans les laboratoires, une dizaine de tests par jour ont été réalisés au centre médical. Ce dernier a été maintenu ouvert pendant toute la durée du confinement, sans interruption de service, pour les publics les plus précaires. En collaboration avec un laboratoire d'analyses du quartier, la délivrance des résultats se faisait sous 24 à 48h. Ce délai était bien plus rapide que dans les laboratoires, où il était difficile non seulement de pouvoir faire un test, mais aussi d'avoir les résultats rapidement.



MISE EN PLACE D'UNE PLATEFORME DE CONTACT TRACING

Avec l'ensemble du réseau Assurance Maladie, la Cramif a pris une part active à la stratégie « Tester, alerter, protéger » visant à limiter la circulation du virus, en ouvrant sa propre plateforme de contact tracing, qui fonctionne 7j/7. L'objectif de ce dispositif, monté en un temps record et inauguré en octobre 2020, est de rechercher et de casser les chaînes de contamination. Il s'agit de contacter par téléphone, dans les 24 heures, tout l'entourage familial, amical ou professionnel qui a été en contact rapproché avec la personne positive.

Ayant été en contact rapproché avec les patients Covid +, ces personnes contact sont alors informées de leur potentielle exposition au virus. Qu'elles présentent ou non des symptômes de la maladie, elles sont invitées à s'isoler, à réaliser un test PCR, à respecter les gestes barrières et se voient délivrer, si besoin, un arrêt de travail pour couvrir la période où elles doivent rester isolées. Plus de 80 collaborateurs de la Cramif, provenant de tous les services, se sont portés volontaires pour travailler au sein de cette plateforme, en sus de leurs missions respectives. 34 personnes extérieures ont été également recrutées en CDD pour renforcer les équipes. De leur aveu, toutes ont le sentiment de participer à un effort national et en éprouvent une fierté on ne peut plus légitime.

**“Nous avons
contribué à ce que
les personnes déjà
fragiles avant la
crise ne le soient
pas encore plus.”**



TENIR LE CAP

**Nous avons adapté
nos programmes
au contexte des
entreprises”**



FRANÇOIS BLANCHARD — Direction régionale des risques professionnels

Nouvelles subventions, conseils pour lutter contre la Covid-19, nouveaux modes d'intervention auprès des entreprises, etc. Le risque pandémique a bel et bien fait partie des risques professionnels.

La relation avec les entreprises a-t-elle pris un nouveau visage pendant l'exercice écoulé ?

François Blanchard : Malgré la pandémie, la proportion de notre activité directe vers les entreprises est restée au même niveau que les années précédentes. Simplement, nos modalités d'intervention se sont partiellement transformées en réunions par téléphone ou en visioconférences avec les entreprises.

L'effet majeur de la crise est qu'elle nous a empêchés de visiter les entreprises et les chantiers du 16 mars au 9 juin. Or c'est là le cœur de notre métier. Cette baisse du nombre d'interventions *in situ* s'est accrue en raison de l'activité très faible, voire nulle, de certains secteurs comme le spectacle vivant ou la restauration. Le travail de nos laboratoires a lui aussi diminué. De plus, il est difficile d'inciter une entreprise à progresser quand elle est dans un mode « survie ». Cela nous a amenés à privilégier les aides financières pour les entreprises qui saisissent les opportunités du moment pour investir. Nous avons aidé les entreprises – notamment les plus petites – en créant des subventions pour leur permettre, par exemple, d'adapter leurs locaux.

Comment l'organisation a-t-elle tenu le choc ?

F. B. : Nous avons mis en place un ensemble de dispositions pour garder le contact avec nos collaborateurs. Les managers ont joué un rôle remarquable pour continuer d'animer leurs équipes. La solidarité avec le service en charge

des subventions a été très forte. Il y a eu un important travail de traitement des courriers, d'alimentation des unités avec les moyens de protection (masques, gel, etc.). En avril, les salariés de la tarification se sont véritablement mobilisés pour mettre en place des solutions pragmatiques et sont parvenus à tenir les échéances avec un très bon niveau de qualité et une amélioration de la productivité malgré les conditions de travail difficiles. Il y a véritablement eu une très belle dynamique !

Quelles activités n'ont pas été impactées, voire ont progressé ?

F. B. : Nous avons poursuivi nos travaux d'ingénierie. Notre activité est restée très importante pour capitaliser les bonnes pratiques et travailler sur des standards de prévention. Notre temps de coordination avec les institutionnels et les partenaires (fédérations, réseau Cnam, services santé au travail, Direccte, etc.) a connu une augmentation significative (9,6 % en 2020 vs. 7 % en 2019). De plus, la branche AT/MP a fortement contribué à l'effort d'ingénierie de prévention coordonné au plan national par la Cnam. Pour accompagner les entreprises en période de confinement et, dans la reprise d'activité, favoriser la prévention contre la pandémie, nous nous sommes activement impliqués dans l'élaboration des plans de reprise d'activité du BTP et de la réparation automobile. Nous avons également contribué à sept autres plans conçus avec la Cnam et d'autres caisses.

Quelles sont vos perspectives pour l'année 2021 ?

F. B. : La dématérialisation zéro papier à la tarification est effective depuis le second semestre 2020, dans l'objectif de dématérialiser totalement les notifications des taux. La mise en place de nouveaux outils collaboratifs, comme liam, participe également à cette dynamique. D'un point de vue stratégique, notre activité au contact des entreprises n'a pas été focalisée sur la prévention du risque sanitaire. Nous avons insisté sur le fait que les risques professionnels classiques existaient toujours et qu'il nous fallait rester concentrés sur les objectifs de la COG (convention d'objectifs et de gestion) à fin 2022. Nous allons poursuivre dans cette voie avec un ensemble d'actions porté par la partie prévention de la branche, avec le concours de l'INRS (Institut national de recherche et de sécurité) pour accompagner 35 secteurs TPE. Des rencontres avec les sièges sociaux de grands groupes ont lieu, ce qui nous permet de toucher davantage d'établissements. Les programmes comme Paris Capitale, Grand Paris Express ou les Jeux olympiques intègrent aussi cette démarche.

493 089

comptes AT/MP actifs
fin 2020

“Le risque pandémique a bel et bien fait partie des risques professionnels.”



SUBVENTION “PRÉVENTION COVID” POUR LES TPE/PME

L'Assurance Maladie – Risques Professionnels a mis en place une subvention qui permettait aux entreprises de moins de 50 salariés et aux travailleurs indépendants de se faire subventionner jusqu'à 50 % de leur investissement dans des équipements de protection/ distanciation physique/ hygiène/nettoyage. Cette aide a été prolongée au mois d'octobre 2020 jusqu'en décembre 2020. La Cramif a participé à la promotion et à la distribution de cette subvention nationale auprès des entreprises d'Île-de-France. 10 000 demandes lui ont été adressées en 2020.

Accompagner les maîtres d'ouvrage (MOA)

Tout au long de la crise sanitaire, les contrôleurs de sécurité et les ingénieurs conseils de la Cramif ont accompagné les entreprises, soit directement soit en contribuant à l'ingénierie de prévention déployée avec la caisse nationale (fiches à destination des maîtres d'ouvrage). De plus, l'année 2020 a marqué la fin de la première phase du programme national chute dans le BTP, qui consistait à évaluer les pratiques des donneurs d'ordre et des entreprises sur des ouvrages en cours de construction.

72 donneurs d'ordre franciliens se sont engagés en 2020 dans la démarche et ont proposé, au total, 95 ouvrages. La deuxième phase du programme, qui démarre en 2021, consistera, d'une part, à accompagner les MOA lors de la conception de leur opération pour intégrer les TOP (thématiques opérationnelles prioritaires) dans les dossiers de consultation des entreprises : protection collective pour les travaux en hauteur, gestion des manutentions et des approvisionnements, amélioration des conditions d'hygiène, etc. D'autre part, il s'agira de suivre l'exécution des travaux, notamment pour s'assurer du respect des engagements et de la bonne mise en œuvre des mesures de prévention. Par ailleurs, la Cramif a poursuivi ses actions de communication, notamment en développant des webinaires d'information à destination des professionnels de la construction ou dans le cadre des « Club CSPS » (coordinateur sécurité protection santé) et « Club MOA », mobilisant ainsi près de 700 personnes.

Conception des lieux et situations de travail (CLST) : poursuite du programme expérimental

Ce programme national vise à mobiliser des relais capables de sensibiliser les MOA sur l'importance de mener une démarche d'intégration de la prévention en amont de leur projet de réaménagement ou de conception de nouveaux lieux de travail. Les six expérimentations sectorielles (hôtellerie, restauration traditionnelle, restauration collective, garages automobiles, syndicats intercommunaux de gestion des déchets, boucheries et charcuteries artisanales) et les deux expérimentations géographiques (artisans du Val-de-Marne, entreprises de Seine-et-Marne) ont été fortement impactées par le contexte de la Covid-19. L'axe secondaire de ce programme concerne la formation des acteurs clés en matière de CLST, en particulier les architectes et les MOA occasionnels. Un premier contact a été établi avec l'École nationale supérieure d'architecture de Paris-La Villette (ENSAPLV). Cette formation, destinée aux MOA occasionnels, est par ailleurs incluse dans l'offre de formation de la Cramif.

Prévention : des contrats “gagnant-gagnant”

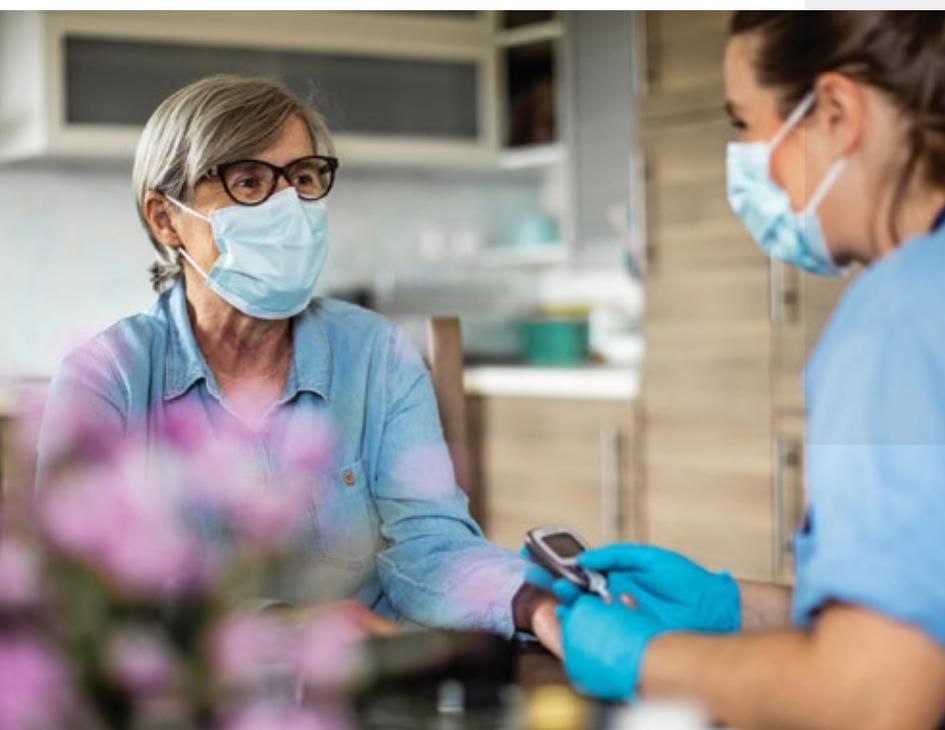
Toute entreprise de moins de 200 salariés peut signer un contrat de prévention avec la Cramif si elle a un projet de conception de son lieu/situation de travail qui intègre très en amont la dimension prévention. Pendant 18 mois, la Cramif s'engage à lui apporter ses conseils et une aide financière pour lui permettre d'aller plus loin en termes d'intégration de la prévention. En retour, le contrat engage l'entreprise à s'investir dans un certain nombre de dispositifs pour améliorer la prévention des risques professionnels. En 2020, 139 contrats de prévention ont été signés, pour un montant total de 5 069 807 €.



+ de

10 000

demandes de subvention
prévention Covid



AIDE ET SOINS À DOMICILE

L'expérimentation « Aide et soins à domicile » est une action coordonnée de la branche AT/MP, en coopération avec les acteurs nationaux et régionaux en y associant les financeurs. Elle repose sur une double approche de prévention visant à la fois l'aidant et la personne aidée. Les objectifs sont d'améliorer la prise en compte de la prévention primaire dans ce secteur d'activité et de capitaliser les expérimentations, évaluées et validées, dans l'objectif d'un déploiement national. Dans cette optique, la Cramif implique les partenaires dans la diffusion d'outils de prévention en participant à l'animation des

plateformes départementales en Île-de-France. En partenariat avec l'EPEC (ensemble Paris emploi compétences), deux webinaires ont été organisés en 2020 pour les structures d'aide à domicile – l'un sur les *Conseils pratiques pour prévenir le risque infectieux dans le secteur de l'aide à domicile*, l'autre sur *OIRA : outil de prévention des risques à destination des TPE/PME*. Par ailleurs, le CTR n°4 (comité technique régional) de la Cramif a élaboré le guide *Aide à domicile : principales recommandations de prévention du risque infectieux*, qui permet de connaître les principales mesures de prévention du risque infectieux dans le secteur de l'aide à domicile (grippe, gastro-entérite, etc.) pouvant s'appliquer en situation normale, en situation infectieuse et en situation d'épidémie ou de pandémie.

DES FICHES CONSEIL PAR SECTEUR

Pour répondre aux interrogations des entreprises confrontées au risque sanitaire, les pouvoirs publics ont souhaité coordonner les différentes parties prenantes sur la prévention des risques. Ainsi, dans le cadre d'une stratégie coordonnée par la DGT (direction générale du travail), la direction nationale de l'Assurance Maladie – Risques Professionnels, le réseau des caisses régionales, l'INRS et Eurogip se sont mobilisés pour les accompagner en période de confinement et dans la reprise d'activité. Pour sa part, la Cramif a contribué à la rédaction de conseils de prévention sanitaire pour aider les entreprises des secteurs d'activité qui ne peuvent pas recourir au télétravail à prévenir les risques de contagion au travail face à la Covid-19. Ce fut le cas avec la Direccte d'Île-de-France (direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi) pour les téléopérateurs. De plus, la Cramif a piloté les travaux de définition d'un plan de reprise pour les secteurs du bâtiment et des services automobiles.

WEBINAIRE TPE/PME FACE À LA COVID-19

Dans le cadre du dispositif « Objectif Reprise » mis en place par le ministère du Travail, la Cramif et l'Aract Île-de-France (association régionale pour l'amélioration des conditions de travail) ont invité le 27 octobre 2020 les TPE et les PME franciliennes de moins de 250 salariés à échanger sur les mesures de prévention et les recommandations sanitaires à respecter dans le contexte sanitaire que nous traversons. Ce webinaire a réuni 155 participants se posant de nombreuses questions sur les mesures de prévention à prendre et intéressés par des informations et des conseils pratiques, tant sur le plan sanitaire que sur le plan des mesures organisationnelles ou techniques : hygiène, gestes barrières, ventilation, télétravail, nettoyage, etc.



TENIR LE CAP

**Résilience,
performance,
accompagnement.
Ces mots ont guidé
notre action”**



SABRINE MICHENOT — Direction des ressources et des relations sociales

Accélération de la transformation digitale, poursuite du développement des compétences, accord sur le télétravail, mise en place du protocole sanitaire, etc. Les fonctions support ont été en première ligne pendant toute l'année.

Comment avez-vous réussi à tenir le cap en 2020 ?

Sabrina Michenot : Face à la crise, le premier défi a été l'accès aux équipements informatiques et au système d'information (VPN) pour que le travail à distance soit techniquement possible. Le second a concerné l'organisation fine du travail. De nouvelles règles RH et de nouveaux modes de management des équipes à distance ont été établis. Nous avons fait preuve d'une grande capacité d'adaptation et de résilience pour trouver rapidement des solutions.

Avant le 17 mars 2020, nous comptons seulement une soixantaine de télétravailleurs. En quelques semaines, la grande majorité des collaborateurs était en télétravail. Grâce à une équipe de direction soudée et attentive à chacun, à des fonctions support en première ligne pour assurer la gestion du courrier, la maintenance informatique, la gestion administrative du personnel, par exemple, nous avons vraiment construit une Cramif hors les murs.

Comment avez-vous maintenu la qualité du service auprès de vos publics ?

S. M. : Le PCA (plan de continuité de l'activité) déclenché en mars 2020 reste en vigueur. L'objectif a toujours été de poursuivre nos missions de service au public en restant performants. Nous nous sommes donc interrogés très tôt sur les ressources à mettre à disposition pour maintenir un service de qualité pour les assurés sociaux, les entreprises et les partenaires. Nous avons continué de verser les prestations aux bons droits et aux justes droits, de soutenir nos publics les plus fragiles et d'accompagner les entreprises dans la prévention des risques professionnels, notamment dans ce nouveau risque de pandémie.

De nouvelles missions nous ont été confiées, par exemple la mise en place d'une plateforme de contact tracing où la Cramif joue pleinement son rôle de service public.

De quelle manière avez-vous accompagné les collaborateurs ?

S. M. : Avec bienveillance. Il a fallu gérer le stress généré par ce changement, ainsi que, chez certains, le sentiment d'isolement, la peur de tomber malade, etc. Nous nous sommes mis à disposition de chacun grâce à notre service de santé au travail (médecin et psychologue du travail, assistante sociale du personnel, etc.). Nous avons distribué en nombre des masques, du gel hydroalcoolique et balisé les locaux pour permettre le respect des gestes barrières et sécuriser ainsi le retour progressif sur site. Nous avons également réalisé un important travail d'adaptation de nos modalités de formation, en déployant des modules avec des classes virtuelles qui ont permis aux salariés de continuer à développer leurs compétences malgré la crise. Les formations métiers, toujours très demandées et prioritaires, ont été poursuivies, de même que l'accompagnement des nouveaux managers. Des modules ont également été proposés, en lien avec notre « Lab'innov », pour répondre aux nouveaux besoins des collaborateurs, tels que des webinaires sur le management collaboratif et l'appropriation d'outils d'animation de réunion à distance (Zoom, Klaxoon). Globalement, le taux d'accès à la formation interne est resté stable. Par ailleurs, nous avons continué à recruter et à intégrer de nouveaux collaborateurs. Le taux de recrutement en 2020 a même été supérieur à celui

de l'année précédente.

L'accord télétravail signé en juillet 2020 répond-il à une demande des collaborateurs ?

S. M. : Le télétravail est un changement culturel et organisationnel : nous devons trouver le bon équilibre entre le travail sur site – nécessaire à l'esprit d'équipe, à la convivialité, au travail en mode projet – et le télétravail, plébiscité par les collaborateurs qui souhaitent concilier au mieux vie familiale et vie professionnelle. La question est de savoir comment nous allons permettre à chacun de retrouver un équilibre dans un télétravail durable et d'organiser un fonctionnement de la Cramif plus hybride.

Pensez-vous qu'il s'agit là d'une transformation durable ?

S. M. : Cette crise invite à nous recentrer sur l'essentiel et à nous interroger sur nos pratiques et nos conditions de travail, à les remettre en question et à les faire évoluer pour faire autrement. Elle a transformé la relation managériale. Nous sommes beaucoup moins centrés sur la gestion du temps, mais beaucoup plus sur les objectifs et les résultats. Finalement, la manière dont le collaborateur exerce son métier a moins d'importance que le résultat et ce qu'il produira.

La Cramif est donc moins dans une culture verticale, descendante, mais plus dans un management collaboratif. Reste qu'aujourd'hui, il existe un vrai enjeu de préparation au retour à une vie normale, même si elle sera différente de celle « d'avant ». La communauté managériale va devoir donner/redonner envie aux collaborateurs de refaire équipe en présentiel et leur proposer de nouvelles modalités de fonctionnement sur site. Le projet phare de 2021 sera bien le retour à la normale dans les meilleures conditions.



UNE RUBRIQUE INTRANET DÉDIÉE À LA COVID-19

Dans le contexte du PCA, la création d'une rubrique intranet a permis d'informer en temps réel tous les collaborateurs des mesures prises dans le cadre du comité PCA, ainsi que de toutes informations liées à la situation : communiqués du directeur général, mesures de prévention mises en place, offres d'accompagnement des collaborateurs, mesures applicables par phase, etc.

Liam : la digital workplace qui fait le lien

Au cours de l'année, liam, un réseau social d'entreprise, s'est déployé progressivement aux 82 000 salariés des 156 organismes d'Assurance Maladie. La Cramif a adopté liam dès l'été et a également lancé une communauté locale : un espace réservé à ses collaborateurs. Cet outil collaboratif permet à chaque salarié de bénéficier d'un véritable espace de travail en ligne, doté de nombreuses fonctionnalités de gestion de projet permettant de travailler de manière plus ouverte, plus transversale. Liam est surtout un espace d'entraide, d'échanges de bonnes pratiques et de remontées d'information. Cette dernière dimension a été très importante pour maintenir le lien entre les collaborateurs travaillant à distance durant la crise.

2744

stagiaires en e-learning en 2020 (vs 181 en 2019)

73 %

des collaborateurs pourront travailler à distance ou en télétravail à la sortie de la crise sanitaire



RÉUNIONS D'INFORMATION ET D'ÉCHANGES SUR LA PANDÉMIE

En juillet 2020, deux séances d'information et d'échanges sur le coronavirus ont été organisées. L'objectif de ces réunions était d'apporter aux collaborateurs une meilleure connaissance de la maladie et des moyens de s'en protéger. Ces réunions de deux heures étaient animées en visioconférence par le médecin du travail de la Cramif.

“Cette crise invite à nous recentrer sur l'essentiel et à nous interroger sur nos pratiques, à les remettre en question et à les faire évoluer pour faire autrement. Elle a transformé la relation managériale.”

66%

des collaborateurs en CDI formés en 2020



Glossaire

Aract

association régionale pour l'amélioration des conditions de travail

AT/MP

accidents du travail et maladies professionnelles

BTP

bâtiments et travaux publics

Carsat

caisse d'assurance retraite et santé au travail

CLST

conception des lieux et situations de travail

Cnam

Caisse nationale de l'Assurance Maladie

CPAM

caisse primaire d'assurance maladie

COG

convention d'objectifs et de gestion

CPG

contrat pluriannuel de gestion

Cramif

caisse régionale d'assurance maladie d'Île-de-France

CSE

comité social et économique

CSPS

coordonnateur sécurité protection santé

CTR

comité technique régional

DEASS

diplôme d'État d'assistant de service social

DGT

direction générale du travail

Diraccte

direction régional des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi

DUERP

document unique d'évaluation des risques professionnels

ENSAPLV

École nationale supérieure d'architecture de Paris-La Villette

EPEC

ensemble Paris emploi compétences

Escavie

espace conseil pour l'autonomie en milieu ordinaire de vie

GED

gestion électronique des documents

INRS

Institut national de recherche et de sécurité

LPP

liste des produits et prestations

MESSI

mise en sécurité des systèmes d'incendie

MOA

maître d'ouvrage

Moodle

modular object-oriented dynamic learning environment

OIRA

online interactive risk assessment

PCA

plan de continuité de l'activité

PCR

polymerase chain reaction

PME

petites et moyennes entreprises

Prado

programme d'accompagnement du retour à domicile

RIC

réunion d'information collective

TOP

thématique opérationnelle prioritaire

TPE

très petites entreprises

VPN

virtual private network



DIRECTEUR DE LA PUBLICATION

David Clair
(Directeur général)

RESPONSABLE DE LA PUBLICATION

Gwénaëlle Maudet
(Directeur de la communication)

**CAISSE RÉGIONALE D'ASSURANCE MALADIE
D'ÎLE-DE-FRANCE**

Direction de la communication
17-19 avenue de Flandre
75019 Paris

ICONOGRAPHIE

Cramif, Delphine Le Berre, iStock

RÉALISATION

Agence Bastille

IMPRESSION

Imprimerie Decombat

Cramif

17-19 av. de Flandre
75019 Paris
01 40 05 32 64

Retrouvez-nous sur



cramif.fr



Cramif



@cramif



Cramif

Cramif

Prévenir, accompagner,
réparer les fragilités