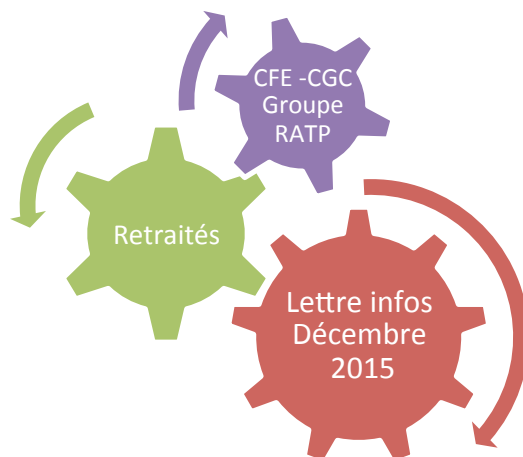




Groupe RATP

Syndicat des cadres,
des agents de maîtrise
et des techniciens
supérieurs



Mesdames, Messieurs, Chers Collègues,

Au sommaire de ce numéro :

- CCAS : Conseil d'administration du 27 novembre 2015
- Quelques informations de la RATP

Amicalement.

Jean-Marc GRISONI

CCAS - Conseil d'administration - 27 novembre 2015

Au cours de cette séance nous avons eu la présentation de l'activité de l'entité Prestations en Nature de la CCAS.

Objet : Présentation de l'activité de l'Entité Prestations en Nature

Réf. 03 novembre 2015

En 2014, l'Entité Prestation en Nature a réalisé ses activités dans une démarche d'amélioration continue conformément à la politique qualité développée par la CCAS.

L'Entité Prestation en Nature est répartie en deux pôles, outre le service de Gestion documentaire :

- le Pôle production
- le Pôle service

Le pôle production

Il assure le remboursement des prestations en nature, que ce soit pour les affiliés ou pour les offreurs de soins. Le délai moyen de traitement a été de **3,5 jours** sur l'année (3,7 au 1^{er} semestre et 3,2 au second) et cela malgré une moyenne de 7,2 jours constatés sur les deux premiers mois de l'année 2014.

228 054 feuilles de soins papier et **2 021 825** feuilles de soins électroniques ont été liquidées.

Les flux électroniques représentent **89,86 %** de la totalité des flux traités.

En 2011, le taux de FSE était de 83 %, en 2012 de 84,3 % et en 2013 de 86,53%.

La répartition des différents flux est la suivante :

	Répartition des factures électroniques par professionnel de santé		Répartition des factures papiers par professionnel de santé		Taux de télétransmission par professionnel de santé
Pharmacies	944 053	46,69%	18 506	8,11%	98,08%
Fournisseurs	46 924	2,32%	24 992	10,96%	62,25%
Auxiliaires	156 961	7,76%	12 373	5,43%	92,69%
Laboratoires	181 064	8,96%	9 047	3,97%	95,24%
Transporteurs	30 984	1,53%	16 668	7,31%	65,02%
Etablissements	89 164	4,41%	6 596	2,89%	93,11%
Médecins	572 675	28,32%	131 918	57,85%	81,28%
Divers			5 438	2,38%	
Régularisation			2 516	1,10%	
total	2 021 825	100%	228 054	100%	89,86%

Les évolutions réglementaires et les corrections d'anomalies nécessitent au minimum deux fois par an la mise en production de deux nouvelles versions de liquidation (une mi-juillet et l'autre mi-décembre).

Afin de s'assurer que ces nouvelles versions soient fiables, non régressives, et surtout qu'elles intègrent bien les spécificités CCAS, l'équipe du pôle production constitue, à partir des cahiers des charges reçus, des cahiers et des jeux de recette. La responsable pilote le déroulement de la recette et remonte à notre partenaire MSA les éventuels dysfonctionnements rencontrés. Ce sont généralement les assistants qui déroulent les cas de recette, mais, sur certaines grosses évolutions des agents décompteurs sont détachés pour étoffer l'équipe et apporter leur expérience terrain notamment sur les tests de non régression.

Parallèlement à ces versions de liquidation, depuis début 2011, un projet de refonte de la tarification des actes médicaux est en cours, en partenariat avec la MSA. Le projet @tom (Automatisation de la Tarification des Organismes Maladie) répond aux enjeux suivants:

- ✓ Adaptation aux évolutions technologiques de l'assurance maladie (exemple : tarification en ligne)
- ✓ Prise en compte plus rapide des évolutions réglementaires (passage d'une maintenance semestrielle à une maintenance au fil de l'eau)
- ✓ Renforcement de la Qualité de service aux assurés et aux professionnels de santé
- ✓ Traçabilité /auditabilité du système

Ce projet a nécessité la mise en place d'une équipe de chargés de mission composée de 4 collaborateurs détachés à 100% des équipes de production, et d'un prestataire de service spécialisé.

L'année 2014 a été essentiellement consacrée à des opérations de recettage prenant en compte les exigences suivantes :

- Un produit stabilisé,
- Une parfaite prise en compte des spécificités du régime spécial de la RATP,
- Un produit informatique éprouvé par plusieurs caisses de la MSA, depuis janvier 2015,
- Une qualification des nouvelles évolutions de l'outil de gestion des factures (CILAOS).

Initialement prévue en mars 2015, la mise en production a été décalée en janvier 2016 afin de répondre à ces exigences fortes de la CCAS.

Le pôle service et prestations

Les agents du pôle (conseillers) apportent en temps réel à travers la plateforme téléphonique et l'accueil physique conseils, assistance et réponses aux diverses questions.

Ainsi ce sont :

- 79 772 appels reçus (+11% par rapport à 2013)
- 64 089 appels traités soit un taux d'appels traités de 80 %
- 13 332 visiteurs accueillis sur le site (+27% % par rapport à 2013)
- 12 092 courriels reçus (+54 % par rapport à 2013)

Une grande partie des mails et des courriers supplémentaires concernait des questions sur les mots de passe ou l'utilisation du site internet.

La campagne de refabrication des cartes vitales 1999 a également été génératrice d'appels et de courriels.

Le nombre de visite sur le site internet de la CCAS a atteint 295 880 utilisations des téléservices soit une progression de 14 % par rapport à 2013.

- 7 594 déclarations de médecins traitants enregistrées (-7% par rapport à 2013)
- 2 056 ouvertures de droit (-6,8% % par rapport à 2013)
- 588 déclarations de maternité saisies (+18% par rapport à 2013)
- 828 demandes de cures thermales traitées (-5% par rapport à 2013)

Le pôle services est en charge également de la constitution des dossiers CMUC et ACS (Aide Complémentaire Santé), de leur attribution, et de leur suivi.

A fin 2014, 162 bénéficiaires de la CMUC étaient identifiés (58 ouvrants droit et 104 ayants droit), chiffre en légère augmentation par rapport à 2013 (+12%). Une augmentation est également constatée pour l'ACS, avec 94 bénéficiaires pour une cinquantaine en 2013.

Le Pôle Service et Prestations est également en charge du paiement du capital décès aux ayants droit dans le cas où ces derniers ne peuvent bénéficier de l'indemnité décès.

En 2014, 13 capitaux décès ont été versés.

Le pôle services comprend également la gestion documentaire chargée de réceptionner le courrier, de faire le tri pour les différentes entités et d'assurer l'archivage légal.

Ainsi 461 637 plis ont été réceptionnés et triés durant l'année 2014.

La Gestion Electronique d'Informations et de Documents entrants pour l'entreprise (GEIDE) ne concerne que la médecine conseil et 27 documents référencés (les avis d'arrêt de travail, les certificats médicaux AT ou MP, les certificats d'hospitalisation, etc.).

En 2014, environ 115 826 documents ont été « geidés » dont près de 75% concernent les avis d'arrêt de travail.



QUELQUES INFOS DE LA RATP

Ces noms vous rappelleront peut-être quelques souvenirs :

Nominations /mobilités

- Nathalie Leboucher rejoint le Comex de la RATP en charge de la Stratégie de l'Innovation et du Développement.
- Youenn Dupuis, ingénieur en chef des Mines, ancien collaborateur de M. Borloo, devient responsable de la maîtrise d'œuvre des projets de modernisation des lignes A et B du RER.

Actualités

- La RATP signe une charte de responsabilité sociale des entreprises
 - *La RATP, la SNCF et la SGP ont signé lundi 5 octobre une charte de responsabilité sociale des entreprises et s'engagent pour l'exemplarité des chantiers du Grand Paris en matière d'emploi.*
 - Les signataires Elisabeth Borne, présidente-directrice-générale de la RATP, Yves Ramette, Directeur Général Île-de-France de SNCF Réseau et Philippe Yvin, président du directoire de la Société du Grand Paris (SGP), s'engagent ainsi à faciliter l'accès à l'emploi des personnes éloignées du marché du travail ou en insertion, à limiter la précarité de l'emploi, en étant particulièrement vigilant sur les dispositifs de sous-traitance, et à combattre le travail illégal.
 - Il s'agit également d'intégrer les problématiques de santé et de sécurité dès la conception des chantiers, en se rapprochant des organismes spécialisés.
- Approbation du nouveau contrat STIF-RATP par le Conseil d'Administration RATP
 - Le conseil d'administration de la RATP a autorisé, vendredi 9 octobre, Elisabeth Borne, Présidente-directrice générale de la RATP, à signer le nouveau contrat STIF – RATP pour la période 2016 – 2020. Le nouveau contrat entrera en vigueur au 1er janvier 2016.
 - Pour Elisabeth Borne, Présidente-directrice générale de la RATP : « Ce contrat est encore plus ambitieux que le précédent, avec un programme d'investissements de 8,5 Mds€ sur 5 ans. Il va ainsi permettre plus de services, plus de présence humaine et plus d'offres pour les voyageurs. C'est une feuille de route motivante pour tous les salariés de la RATP qui va nous obliger à nous dépasser et à innover

pour la satisfaction des 10 millions de voyageurs que nous avons la fierté de transporter chaque jour. »

- Un contrat qui donne **une visibilité à l'entreprise sur 5 ans.**
 - **Un plan d'investissements de 8,5 Mds €** permettant de financer l'entretien, la modernisation et le développement des réseaux.
 - Un contrat qui permet **plus de services, plus de présence humaine et plus d'offres pour les voyageurs.**
 - Un contrat qui constitue **un engagement fort de tous les salariés de la RATP au bénéfice des voyageurs d'Ile-de-France.**
 - Le contrat a été signé le 5 novembre 2015.
-
- Inscriptions au Schneider Electric Marathon de Paris 2016 :
 - La RATP sera, cette année encore, partenaire de la 40ème édition du Schneider Electric Marathon de Paris, qui aura lieu le dimanche 3 avril 2016. Top départ... pour les inscriptions !
 - Pour l'événement, la RATP offre 500 dossards aux salariés souhaitant participer à cette épreuve en portant les couleurs de l'entreprise.
 - Les inscriptions pour le Schneider Electric Marathon de Paris 2016 se feront uniquement en ligne sur : <http://grouperatp.marathondeparis2016.evenium.com>.
-
- Prérogatives du GPSR
 - Le 19 octobre s'est tenu à l'Hôtel Beauvau, sous la présidence de Bernard CAZENEUVE, Ministre de l'Intérieur, en la présence de Alain VIDALIES, Secrétaire d'Etat aux Transports, un Comité National de Sécurité dans les Transports auquel participaient Elisabeth BORNE, PDG de la RATP, Jérôme HARNOIS Directeur de Cabinet de la Présidente et Stéphane GOUAUD, Directeur du Département de la Sécurité.
 - De nouvelles mesures, portées depuis plusieurs mois par la direction de la RATP, ont été annoncées afin d'améliorer la capacité juridique de ce service interne et donc son efficacité.
 - Elles ne sont cependant pas d'application immédiate et nécessiteront le vote d'une loi dont la proposition, portée par le député Gilles SAVARY qui était venu visiter le PC sécurité le 29 septembre dernier, est d'ores et déjà rédigée et sera discutée dans le cadre d'une procédure accélérée (voir ci-dessous retour sur les réunions).
-
- Le digital au service des voyageurs
 - Elisabeth Borne, PDG de la RATP, a présenté ses orientations stratégiques pour l'entreprise. Parmi elles, le digital représente l'un des 10 chantiers clés du Groupe. La RATP lance ainsi trois nouveaux dispositifs digitaux pour faciliter le quotidien des voyageurs : l'application « monRERA », la plateforme « RATP Apps » ainsi qu'une nouvelle version de « RATP Scope ».
-
- Bus électrique : A partir de mi-2016, le constructeur français Heuliez Bus mettra à la disposition de la RATP un bus électrique standard qui sera testé en circulation avec voyageurs sur les lignes 21 et 147. En 2017, la RATP fera rouler 1200 bus propres.