

#Covid-19 #tracing #ContactCovid #gestionépidémie #tester-alerter-protéger

## Point de situation sur le contact tracing alors que l'épidémie à Covid-19 s'accélère

Depuis la mise en place du dispositif de « contact tracing » le 13 mai dernier, **l'Assurance Maladie s'adapte continûment afin de faire évoluer les moyens, tant humains qu'organisationnels, alloués au traçage** des chaînes de contamination pour la gestion de la crise sanitaire dans le cadre du triptyque « Tester - Alerter - Protéger ».

L'objectif : assurer une mission clé de santé publique qui consiste à identifier, appeler et informer de la conduite à tenir tous les patients diagnostiqués positifs à la Covid-19 et leurs cas contact au plus vite afin de casser les chaînes de contamination du virus.

Avec l'accélération récente de l'épidémie dans de nombreux territoires en France, **cette mission inédite confiée à l'Assurance Maladie il y a cinq mois au moment du déconfinement est appelée à s'intensifier** pour répondre au besoin toujours plus pressant de repérer les cas contact de sorte qu'ils s'isolent et se fassent tester au plus vite.

### Une mobilisation sans précédent pour faire face au rebond épidémique

Depuis le lancement du dispositif le 13 mai dernier, **ce sont plus de 2 millions de personnes en France qui ont été identifiées et appelées par les conseillers de l'Assurance Maladie** ; plus précisément, ce sont plus de 550 000 patients diagnostiqués positifs à la Covid et plus de 1 500 000 cas contacts qui ont été contactés par téléphone. La semaine dernière, **l'Assurance Maladie a réussi à joindre 95% des patients positifs et 92% des cas contacts.**

Ces appels sont l'occasion d'informer les personnes concernées des mesures à adopter : isolement *via* le télétravail ou arrêt de travail, modalités d'accès aux tests et aux masques, rappel des autres gestes barrières. **96% des patients zéro appelés le sont dans les 24 heures qui suivent la confirmation de leur diagnostic ; de plus, 81% des personnes contact sont également appelées dans les 24 heures suivant la confirmation du diagnostic du patient zéro auquel elles sont rattachées.**

**Cette mobilisation sans précédent de l'Assurance Maladie, 7 jours sur 7, s'effectue conjointement avec les 55 000 médecins généralistes exerçant en France**, en première ligne des interrogations et des besoins des patients. Les agences régionales de santé interviennent quant à elles en niveau 3 pour prendre en charge les foyers de contamination groupés (clusters).

**Seul l'effort conjugué de l'ensemble des acteurs de cette chaîne permet de garantir la mobilisation requise pour faire face à ce travail essentiel.**

## Des ressources de plus en plus importantes mobilisées pour faire face à l'évolution de l'épidémie

**Au 9 octobre, le contact tracing mobilise un total de 8 750 ETP (équivalents temps plein)** pour assurer la mission de contact-tracing 7 jours sur 7. Parmi ces ETP, 2 500 ont d'ores et déjà été recrutés en contrat à durée déterminée pour renforcer les équipes de l'Assurance Maladie.

**L'Assurance Maladie peut également compter sur le renfort de plusieurs partenaires** avec l'implication des agents du régime de sécurité sociale agricole (MSA), à quoi ajouter la mobilisation des salariés du service social et de la branche retraite. D'autres partenariats sont noués ou en cours de déploiement avec la Cramif, la MGEN, le régime des Mines, la Caisse des militaires, la Camieg, le Service de santé des armées ou la caisse SNCF. Ces équipes pourront bénéficier de l'expérience acquise au cours des cinq derniers mois par les personnels de l'Assurance Maladie.

**L'effectif consacré au contact tracing pourra continuer à évoluer en garantissant par ailleurs le nécessaire investissement de l'Assurance Maladie sur ses missions de base.** En effet, la réallocation des personnels ne s'effectue que pour autant qu'elle n'affecte pas la poursuite des activités « cœur de métier » de l'Assurance Maladie. C'est le cas du remboursement des soins, du paiement des indemnités journalières et des pensions, de la réponse à apporter, dans des délais courts, aux demandes exprimées par les assurés... autant de missions cruciales dans le contexte de crise et qui sont sanctuarisées... **Avec un enjeu fort de maintien de la qualité de service due aux publics de l'Assurance Maladie dans un contexte sensible d'augmentation des sollicitations sur tous les canaux de contact.** Ainsi, le mois de septembre 2020 a vu une activité extrêmement forte sur le numéro 3646 (2,2 millions d'appels reçus) conjuguée à un taux de décroché très satisfaisant (87,8% pour la semaine du 28 septembre). **Les indicateurs de performance de l'Assurance Maladie restent maîtrisés**, en ligne avec les objectifs de l'institution : 6,1 jours pour le délai de remboursement des feuilles de soins, 27,5 jours pour le délai moyen de règlement des indemnités journalières pour maladie ou accident du travail, 12,5 jours pour le délai moyen d'instruction des demandes de Complémentaires santé solidaire (semaine du 28 septembre). Face à la crise, **garantir l'accès aux droits et aux soins demeure, pour l'Assurance Maladie, une priorité et une urgence absolues.**

## Une implication des médecins toujours plus décisive

Pour ralentir la progression de l'épidémie de Covid-19, **l'implication des professionnels de santé, en particulier des médecins de ville, reste essentielle et revêt une importance toute particulière au regard des ressources déjà mobilisées par l'Assurance Maladie et ses partenaires.**

Depuis le 24 juillet cependant, **les patients peuvent avoir été dépistés positifs sans prescription** d'un test par leur médecin, par exemple dans les lieux de dépistage collectif ou à leur initiative personnelle, ce qui modifie significativement les circuits d'information. **Ainsi l'Assurance Maladie veille-t-elle depuis plusieurs semaines à [informer et accompagner les médecins](#) en les sensibilisant aux nécessaires inflexions de leur rôle dans le dispositif.** Ainsi, dès qu'un médecin a connaissance d'un test positif chez l'un de ses patients, il doit systématiquement prendre contact avec lui, pour une consultation ou, de préférence, une téléconsultation. **Et ce, qu'il ait prescrit ou non le test à son patient, et qu'il ait été informé de la positivité du test par le laboratoire d'analyses médicales ou par le patient lui-même.**

Lorsque le médecin est informé tardivement - par le laboratoire ou par le patient lui-même - de la positivité du test, il est possible que la plateforme de l'Assurance Maladie en charge du contact tracing ait déjà créé la fiche « patient 0 » dans le téléservice « Contact Covid » avant même que la consultation ait pu avoir lieu. **Aussi les médecins peuvent-ils, depuis le 22 septembre, accéder aux fiches de leurs patients déjà créées dans « Contact Covid »** pour compléter, si nécessaire, le recensement des cas contact effectué par l'Assurance Maladie.

## Une efficacité soutenue par des évolutions en termes d'organisation...

Au-delà du nombre croissant de personnels mobilisés, l'Assurance Maladie s'adapte au contexte épidémique en actionnant divers leviers pour renforcer l'efficacité du contact tracing.

Ainsi, **un système flexible d'entraide s'est déployé entre les 102 caisses primaires et les services médicaux répartis sur tout le territoire**. Dans ce cadre, les personnels d'un département dont la circulation épidémique est faible ou en baisse interviennent en soutien de leurs collègues d'un département ou d'une ville qui enregistre de nombreux nouveaux cas. Cette organisation, qui s'ajuste au jour le jour, s'est révélée particulièrement utile pour affronter les poussées épidémiques locales depuis la fin de l'été.

Par ailleurs, **des mesures de simplification ont été mises en œuvre afin de permettre aux enquêteurs chargés du traçage de contacter plus d'assurés tout en facilitant les démarches** : c'est ainsi que l'Assurance Maladie a mis en place un téléservice dédié qui permet aux personnes sollicitant un arrêt de travail d'en faire directement la demande en ligne. Ce portail, initialement développé pour les arrêts pour garde d'enfants ou vulnérabilité, a été récemment étendu aux personnes contact devant s'arrêter de travailler pour s'isoler de manière effective. Plus de 30 000 arrêts de travail ont d'ores et déjà été sollicités par ce téléservice.

## ... et par de nouvelles modalités de communication avec les patients

**Alors que le dispositif repose aujourd'hui sur quelque 70 000 appels quotidiens pouvant durer, selon les cas, de 20 à 30 minutes, l'Assurance Maladie met en œuvre des modalités complémentaires de contact avec les patients** permettant d'être encore plus efficace dans cette course contre la montre qu'est le contact tracing. Pour faciliter le travail de conviction des enquêteurs sanitaires, des messages de sensibilisation pourront être adressés par sms en amont du contact téléphonique pour les patients zéro ou par mail *via* le compte ameli à la place des appels téléphoniques pour certains cas contact afin de rappeler les règles à suivre concernant le dépistage, l'isolement ou l'arrêt de travail. **Ceci permettra aux équipes de consacrer davantage de temps et d'attention aux personnes inquiètes ou ayant besoin d'un accompagnement renforcé.**

---

### A propos de l'Assurance Maladie

Depuis plus de 70 ans, l'Assurance Maladie joue un rôle majeur au service de la solidarité nationale en assurant la gestion des branches Maladie et Accidents du travail et Maladies professionnelles du régime général de la Sécurité sociale. Afin de pouvoir protéger durablement la santé de chacun, à chaque étape de la vie, elle agit en proximité auprès de l'ensemble des acteurs, assurés, professionnels de santé, entreprises, institutionnels... et crée les conditions pour assurer collectivement la pérennité du système. Acteur pivot du système, elle œuvre au quotidien pour garantir l'accès universel aux droits et permettre l'accès aux soins, pour accompagner chaque assuré dans la préservation de sa santé et pour améliorer en permanence l'efficacité du système. Elle s'appuie pour cela sur l'expertise de ses plus de 80 000 collaborateurs, répartis sur l'ensemble du territoire au sein de la Caisse nationale et des 102 caisses primaires d'assurance maladie, des 20 directions régionales du Service médical, des quatre caisses générales de sécurité sociale (CGSS) et de la caisse de sécurité sociale (CSS) dans le cas de Mayotte, des 16 caisses d'assurance retraite et de la santé au travail (Carsat) et des 13 unions de gestion des établissements de caisse d'Assurance Maladie (Ugecam) qui partagent le même mot d'ordre au service de la santé de tous : AGIR ENSEMBLE, PROTEGER CHACUN.

---

### Contacts presse

presse.cnam@assurance-maladie.fr

Céline Robert-Tissot : 01 72 60 13 37

Cécile Fize : 01 72 60 18 29

Léo Leroy : 01 72 60 17 64

Caroline Reynaud : 01 72 60 14 89



Suivez notre actualité sur Twitter !