

---

## LES MESURES PRATIQUES PRISES PAR LES CAISSES NATIONALES DE SECURITE SOCIALE

---

Chères et chers camarades,

Depuis le début de la crise sanitaire, les caisses nationales de sécurité sociale ont pris des mesures exceptionnelles, et mis en place des dispositifs particuliers dont le détail figure ci-dessous.

### Assurance Maladie

En raison de la situation sanitaire exceptionnelle, deux types d'arrêts de travail dérogatoires ont été mis en place :

- Pour motif de garde d'enfant.  
Ce dispositif concerne un parent d'enfant de moins de 16 ans au jour de l'arrêt ou sans limite d'âge pour les enfants en situation de handicap, contraint de rester à domicile suite à la fermeture de l'établissement accueillant leur enfant. La déclaration incombe à l'employeur, qui ne peut alors faire recourir le parent au télétravail.  
À noter qu'un seul parent à la fois peut se voir délivrer cet arrêt de travail, et cette déclaration fait office d'avis d'arrêt de travail, sans examen des conditions d'ouverture de droit.
  - Pour motif de santé fragile.  
Le Haut Conseil de la Santé Publique (HCSP) avait défini le 14 mars le champ des pathologies ou situations à risque permettant à son médecin traitant de délivrer un arrêt de travail «préventif». L'Assurance maladie le propose également aux femmes enceintes dans leur 3<sup>ème</sup> trimestre de grossesse ainsi qu'aux personnes admises dans certaines Affections de Longue Durée (ALD) correspondant à la liste définie par le HCSP. Dans ces cas, cet arrêt peut être déclaré rétroactivement à la date du 13 mars, et permet à l'assuré de se voir délivrer un arrêt de travail sans passer par son employeur ni son médecin traitant.
- ⇒ À voir le télé service [declare.ameli.fr](http://declare.ameli.fr), volet « garde d'enfant » (pour les employeurs) ou « personne fragile » (pour les assurés en ALD ou dans leur 3<sup>ème</sup> trimestre de grossesse, sinon ils doivent s'adresser à leur médecin traitant)
- ⇒ Ces deux arrêts dérogatoires sont délivrés pour une durée de 21 jours au maximum, renouvelables autant que de besoin, et leur prise en charge se fait sans jour de carence.

Les soignants (salariés des établissements de santé et médico-sociaux au contact direct de personnes accueillies ou hébergées) **ne peuvent bénéficier d'un arrêt pour ce motif de « santé fragile »** : selon le

HCSP ; pour permettre la continuité de service, chaque situation doit être évaluée au cas par cas en lien avec la médecine du travail de l'établissement. Ils n'ont donc pas accès à ce téléservice.

L'Assurance maladie se prépare à traiter le sujet des renouvellements de demandes, car les premiers arrêts vont arriver à échéance.

***Pour Force Ouvrière, il est impératif de mettre en place très rapidement pour tous les salariés en activité hors télétravail, tant soignants que tous ceux maintenus en activité "présentielle", victimes du coronavirus, une reconnaissance de leur arrêt en accident du travail. Ils doivent pouvoir bénéficier, également rétroactivement, de la prise en charge de leur arrêt de travail sous ce régime.***

Pour les autres droits et services de l'Assurance maladie, il faut avoir en mémoire qu'une grande partie des demandes que gère l'Assurance maladie avait été dématérialisée, ce qui lui facilite aujourd'hui le maintien du niveau de services d'avant-crise. Néanmoins, la gestion des demandes par courrier papier est fortement perturbée : il est nécessaire, autant que possible, de privilégier les voies dématérialisées.

Ainsi, les CPAM ont mis en place un Plan de continuité de l'activité, et doivent privilégier :

- ⇒ Le versement des rentes pour AT/MP et des pensions d'invalidité ;
- ⇒ Le paiement des arrêts de travail en cours d'indemnisation ou venant à être prescrits ;
- ⇒ Le remboursement des feuilles de soins dématérialisées ;
- ⇒ Le versement aux établissements de soins (publics et privés) ;
- ⇒ La continuité des droits des assurés (ALD, Complémentaire santé solidaire, PUMa, AME, etc.).

Si les accueils des CPAM sont fermés, il demeure d'autres canaux de contacts :

- Son compte ameli.fr (navigateur internet, application smartphone ou tablette). En particulier :
  - présence d'un chatbot sur Ameli ;
  - la boîte mail de son compte ;
  - le forum d'Ameli.
- Des CPAM ouvrent des boîtes mails dédiées pour certaines situations (cela dépend alors de chaque département, et peut concerner par exemple, les demandes d'AME, les avis d'arrêts de travail, les certificats médicaux, les feuilles de soins papier, etc.) ;
- Pour les demandes de complémentaires santé solidaire, la CNAM et son réseau de CPAM souhaitent privilégier le télé service ;
- Demeure enfin la ligne téléphonique 3646, mais réservée à des situations urgentes et qui ne peuvent se traiter via le compte Ameli.

## Famille

Pour faire face à la crise sanitaire, la CNAF et les CAF se sont mobilisées pour permettre aux allocataires et leurs familles, ainsi qu'aux structures et partenaires, de trouver des réponses rapides pour leur permettre de s'adapter à cette situation complètement inédite et anxiogène.

Des solutions ont donc été mises en place pour que le réseau continue de fonctionner le plus efficacement possible afin que la branche famille puisse mener à bien sa mission de service public, dans le respect des conditions de travail des agents.

Suite à l'annonce sur la fermeture des crèches, les CAF apportent leur appui aux Préfets de département et aux collectivités territoriales, **pour la mise en place d'un service de garde destiné aux jeunes enfants**

des personnels « prioritaires » indispensable à la gestion de la crise sanitaire, et le principe de gratuité en EAJE<sup>1</sup> PSU<sup>2</sup>.

Sont concernés les :

- personnels des agences régionales de santé (ARS) et des préfectures chargés de la gestion de l'épidémie, Agents du ministère des solidarités et de la santé chargés de la gestion de l'épidémie,
- professionnels de santé libéraux : Médecins, Sages-femmes, Infirmières, Ambulanciers, pharmaciens, Biologistes,
- personnels des établissements de santé,
- personnels des établissements sociaux et médico-sociaux suivants : EHPAD et EHPA (personnes âgées), établissements pour personnes handicapées, services d'aide à domicile, services infirmiers d'aide à domicile, lits d'accueil médicalisés et lits halte soins santé, nouveaux centres d'hébergement pour sans-abris malades du coronavirus,
- professionnels des établissements d'accueil du jeune enfant et maisons d'assistants maternels maintenus ouverts.

Un questionnaire est à remplir sur le site de la Caf (Caf.fr). Les informations sont transmises à la Préfecture qui se charge d'examiner rapidement la situation des parents et de proposer une solution d'accueil.

### 1. L'évolution de la réglementation validée par le CA de la CNAF

- Accord à l'unanimité dès le 26 mars pour **la création d'une aide financière individuelle d'urgence** aux personnes en difficulté, pendant la durée de la période de crise sanitaire, assortie d'une garantie pour les dotations d'action sociale des Caisses.
- Mise en place d'un **dispositif exceptionnel d'aide aux EAJE** n'ayant pas fait l'objet d'une mesure de suspension de leur activité, notamment les micro-crèches :
  - aux micro-crèches, qu'elles soient financées par la PSU ou via le CMG<sup>3</sup>,
  - aux crèches familiales
  - aux EAJE rattachés à un établissement social, médico-social ou de santé.
- Aide exceptionnelle de 3 € par jour et par place fermée, en faveur des maisons d'assistants maternels (MAM) ayant des charges locatives et ce, dans le cadre de la pandémie du Covid-19. Pour info, FO a voté contre cette mesure au CA de la CNAF car elle considère que les MAM devraient se voir appliquer les mêmes conditions que pour les assistantes maternelles qui travaillent à leur domicile.
- Adaptations des modalités de calcul des prestations de service en raison de la période de fermeture des équipements (hors EAJE), c'est-à-dire modalités de neutralisation, dans le calcul des prestations de service, des périodes de fermeture des équipements en raison de la pandémie de Covid-19, à savoir :

<sup>1</sup> EAJE : Etablissement d'Accueil du Jeune Enfant

<sup>2</sup> PSU : prestation de service unique ; aide que versent les CAF aux EAJE, tel que les crèches, multi-accueils... Cela permet à ces établissements d'appliquer un tarif réduit aux familles.

<sup>3</sup> CMG : Complément de mode de garde : prise en charge partielle de la rémunération d'une assistante maternelle agréée ou des frais de garde en micro-crèche

- concernant les ALSH<sup>4</sup>, LAEP<sup>5</sup>, espaces rencontres, foyers de jeunes travailleurs, centres sociaux, espaces de vie sociale et PS (prestations de service) Jeunes :
  - pour les PS dites « à la fonction » reposant sur la prise en charge d'un volume d'ETP, il ne sera pas tenu compte de la période de fermeture dans la déclaration de données,
  - pour les PS dites « à l'acte », reposant sur la prise en charge d'un volume d'activité, le nombre d'heures sera déclaré comme si l'activité avait été réalisée (référence 2019),
- concernant les RAM<sup>6</sup>, services de médiation familiale et services d'aide à domicile, il ne sera pas tenu compte de la période de fermeture dans la déclaration de données, sauf en cas de recours à l'activité partielle.
- Il est demandé à l'ensemble des structures financées par les CAF à travers une PS de maintenir une offre de service minimum aux usagers de la structure. S'agissant des ALSH, il leur est demandé de pouvoir être en capacité de contribuer à l'accueil des enfants de personnels prioritaires.

## 2. Les évolutions du réseau

### **Le paiement des prestations a eu lieu le samedi 4 avril au matin.**

Suite à la mise en place du confinement, il a été décidé la fermeture de l'accueil en flux et en libre-service à compter du 16 mars. Progressivement, l'accueil sur rendez-vous est assuré par téléphone. Toutes les caisses se sont organisées pour assurer un accueil social d'urgence, selon des modalités adaptées à chaque contexte (téléphone, mails, relais avec les partenaires, appels sortants des travailleurs sociaux).

Le télétravail est de rigueur au sein du réseau. Le nombre de connexions simultanées augmente régulièrement. Il reste 7% d'agents présents dans les Caisses.

L'activité de numérisation du courrier continue de s'exercer mais elle s'adapte à la forte réduction de la distribution postale. Les flux papier ont baissé de 80% depuis le début de la crise. En revanche, le volume hebdomadaire de mails reste proche du niveau habituel (120 000).

Une solution est en cours de mise au point pour recevoir des pièces jointes envoyées par les allocataires. Elle est en cours de test.

Toutefois, la mise en place du télétravail suscite quelques difficultés dans le réseau : saturation des accès à Caf.fr, dysfonctionnements épisodiques des connexions de travail à distance, lenteurs d'accès à différentes applications.

Les accès à Caf.fr et à Mon Compte sont régulés pour empêcher une rupture de service.

Les équipes de la DSI travaillent à la résolution des difficultés.

La fonction de réponse téléphonique est dégradée et peu opérationnelle, en raison de la fermeture de plusieurs plateformes. Le taux de réponse est tombé à 39% le 2 avril.

Le dispositif « téléphone en télétravail » concerne désormais un peu plus de 130 collaborateurs sur les 400 prévus et la CNAF essaye d'accélérer la montée en charge.

---

<sup>4</sup> ALSH : Accueil de Loisirs sans Hébergement

<sup>5</sup> LAEP : Lieux d'accueil enfants parents

<sup>6</sup> RAM : Relais d'assistantes maternelles

Les courriels deviennent donc le canal privilégié de communication des allocataires avec une augmentation de 53% par rapport à la première semaine de l'année.

Un dispositif d'entraide de traitement des dossiers entre CAF afin de diminuer les antériorités de stocks en vue de la période d'après confinement a été mis en place. Il faut déjà anticiper l'après qui va entraîner inexorablement un afflux de pièces entrantes.

Les traitements relatifs aux maintiens de droits des personnes sous tutelle ou curatelle, ont commencé à être traités à partir du 30 mars et feront en tant que de besoin l'objet de paiements au fil de l'eau. Environ 52000 dossiers de RSA et d'AAH sont concernés.

Le salaire de tous les personnels est maintenu. Seules les structures en gestion directe recourent au chômage partiel.

### 3- Les infos pour les administrateurs

Nous vous rappelons la règle, entérinée par la CAS de la CNAF, de laisser libres les CA locaux de décider ou non de donner délégation aux directeurs le versement des AFI. Le CA local est souverain.

C'est un vrai enjeu pour les administrateurs de ne pas laisser la direction entériner des méthodes et pratiques prises dans l'urgence et d'altérer les prérogatives du CA pour le futur.

Malgré l'urgence à œuvrer pour apporter de l'aide aux allocataires et aux partenaires, il apparaît néanmoins nécessaire de réaffirmer la différence entre l'aide sociale et l'action sociale et respecter les champs et périmètres d'intervention des différents acteurs (départements, CCAS, ...). La distribution d'aide alimentaire, par exemple, n'est pas de notre ressort. Notre cœur de métier doit rester l'action sociale.

Les consignes de suspension des actions de recouvrement ont été données au réseau.

En effet, il n'existe pas de situation d'urgence à tenir les CRA (Commission de recours amiable) puisque le recouvrement est suspendu pendant la procédure mais rien n'empêche de le faire par conférence téléphonique ou autre procédé à distance.

### Recouvrement

- Appel à la responsabilité citoyenne des entreprises

Le Président du CA de l'ACOSS a envoyé par courrier, aux adhérents du Medef et de la CPME, dès le 27 mars dernier, un appel à la responsabilité citoyenne des entreprises pour que celles qui ne rencontrent pas de difficultés, s'acquittent des cotisations à bonne date, indispensable au financement de la solidarité nationale.

Pour les autres, des mesures ont été mises en place, notamment pour venir en aide aux très petites entreprises, travailleurs indépendants, professions libérales, autoentrepreneurs, particuliers employeurs.

- Information sur l'échéance DSN du 5 avril pour la période d'emploi du mois de mars 2020

Il a été demandé de déclarer et de transmettre la DSN jusqu'au dimanche 5 avril inclus, pour assurer la continuité du fonctionnement du système de protection sociale.

Cette consigne s'applique également pour les cotisations du régime agricole et de retraite complémentaire.

Un régime social simplifié a été prévu par ordonnance du 27 mars 2020 portant mesures d'urgence en matière d'activité partielle qui porte le taux de CSG-CRDS à 6,70%, applicable aux indemnités de cessation partielle d'activité. Les revenus d'activité sont à déclarer au taux de CSG et CRDS de 9,70%.

Par ailleurs, conformément aux annonces du ministre de l'Action et des Comptes publics, il est possible de reporter tout ou partie du paiement des cotisations salariales et patronales pour cette échéance. La date de paiement de ces cotisations pourra être reportée jusqu'à 3 mois.

L'activité partielle et les primes exceptionnelles seront déclarées dans la prochaine DSN (avril).

⇒ Marche à suivre s'agissant des cotisations URSSAF : se connecter à son espace en ligne sur [urssaf.fr](http://urssaf.fr) puis signaler sa situation via la messagerie : « Nouveau message », « Une formalité déclarative », « Déclarer une situation exceptionnelle ». Il est également possible de joindre l'Urssaf par téléphone.

▪ Information aux utilisateurs du CESU et de PAJEMPLOI

Un appel à la solidarité a été lancé pour que les particuliers employeurs continuent à assumer, s'ils le peuvent, l'intégralité de la rémunération de leur salarié prévue au mois de mars, même si toutes les heures de travail prévu n'ont pas pu être réalisées.

Toutefois, afin de tenir compte des situations de difficultés économiques, le gouvernement a mis en place un dispositif exceptionnel d'indemnisation, ouvert notamment aux assistants maternels et aux gardes d'enfants à domicile. Il permet à l'employeur de verser au salarié, au titre des heures de travail non réalisées, une indemnité correspondant à 80% du montant net des heures prévues et non réalisées. L'employeur sera ensuite remboursé par virement sur son compte bancaire. Un formulaire d'indemnisation exceptionnelle pour déclarer les heures prévues et non travaillées est disponible depuis le 30 mars sur le site du [Cesu.urssaf.fr](http://Cesu.urssaf.fr).

▪ Fonds de solidarité : 2 volets

1. une aide jusqu'à 1500 € : fonds créé par l'État et les régions pour prévenir la cessation d'activité des TPE, micro-entrepreneurs, indépendants et professions libérales, avec un chiffre d'affaires annuel inférieur à 1 million d'euros, et un bénéfice annuel imposable inférieur à 60 000 euros.

La DGFIP est en charge de l'enregistrement et du traitement des demandes.

Le dispositif est ouvert aux très petites entreprises indépendantes (à l'exclusion de celles appartenant à un groupe de sociétés) quel que soit leur statut et leur régime fiscal et social.

Pour en bénéficier :

- L'entreprise a fait l'objet d'une interdiction d'accueil du public intervenue entre le 1er mars 2020 et le 31 mars 2020,
- Ou l'entreprise a subi une perte de chiffre d'affaire d'au moins 70 % durant la période comprise entre le 1er mars 2020 et le 31 mars 2020, par rapport à la même période de l'année précédente.

Des modalités spécifiques seront prévues pour les entreprises qui ont démarré l'activité après le 1er mars 2019.

2. une aide complémentaire forfaitaire de 2000 €, au cas par cas : fonds financé par l'État, les régions et les collectivités d'outre-mer, dont l'instruction sera prise en charge par les régions.

Il est ouvert aux contributions d'autres collectivités et de donateurs privés. Les compagnies d'assurance ont déjà annoncé une contribution de 200 millions d'euros. Des plateformes seront ouvertes à partir du 15 avril prochain.

- Activité partielle - Fraude

Le ministère du Travail indique que le dispositif d'activité partielle mis en place par le décret 2020-325 n'est pas compatible avec le télétravail. Le cumul des deux dispositifs est assimilé à du travail illégal. Pour rappel, l'allocation d'activité partielle versée par l'État à l'entreprise est proportionnelle aux revenus des salariés placés en activité partielle. Elle couvre 70% de la rémunération brute du salarié. Cette allocation est au moins égale au SMIC et est plafonnée à 70 % de 4,5 SMIC. Avec ce nouveau dispositif, le reste à charge pour l'employeur est nul pour tous les salariés dont la rémunération est inférieure à 4,5 SMIC.

Le ministère du Travail tient à préciser les sanctions encourues aux entreprises. Ces sanctions sont cumulables :

- Remboursement intégral des sommes perçues au titre du chômage partiel
- Interdiction de bénéficier, pendant une durée maximale de 5 ans, d'aides publiques en matière d'emploi ou de formation professionnelle
- 2 ans d'emprisonnement et 30 000 euros d'amende, en application de l'article 441-6 du code pénal.

Le ministère du Travail invite les salariés et les représentants du personnel à signaler aux DIRECCTE, tout manquement à cette règle.

### **Accidents du Travail - Maladies Professionnelles**

Pour la branche Accidents du travail et maladies professionnelles, la crise sanitaire n'a pas entraîné de réelles modifications législatives et/ou réglementaires.

Toutefois, l'ordonnance du n°2020-311 du 25 mars 2020 prévoit que, compte tenu de la difficulté pour le Fonds d'indemnisation des victimes de l'amiante de mener à bien sa mission d'indemnisation dans le cadre d'un travail à distance, le délai de présentation des offres, fixé à 6 mois à compter de la réception de la demande par l'article 53 de la loi de financement de la sécurité sociale pour 2001, est prorogé de trois mois entre le 12 mars et le 12 juillet 2020.

De plus, si la branche AT/MP ne connaît que peu d'évolution législative, une ordonnance est venue apporter des modifications visant à aménager les modalités de l'exercice par les services de santé au travail de leurs missions et notamment le suivi de l'état de santé des salariés.

Concrètement, les services de santé au travail doivent désormais participer, pendant la durée de la crise sanitaire, à la lutte contre la propagation du covid-19, notamment par la diffusion de messages de prévention à l'attention des employeurs et des salariés, et par l'appui aux entreprises dans la mise en œuvre de mesures de prévention adéquates ... Pour ce faire, les médecins du travail pourront délivrer

ou renouveler un arrêt de travail en cas d'infection ou de suspicion d'infection au COVID-19. De plus, ils pourront procéder à des tests de dépistage.

Concernant les visites médicales, elles pourront être reportées, sauf lorsque le médecin du travail les estimerait indispensables. Le report de la visite ne fait pas obstacle, le cas échéant, à l'embauche ou à la reprise du travail. Il en va de même pour les autres catégories d'interventions des services de santé au travail dans ou auprès de l'entreprise sans lien avec l'épidémie (études de poste, procédures d'inaptitude, réalisation de fiches d'entreprise, etc.), sauf si le médecin du travail estime que l'urgence ou la gravité des risques pour la santé des travailleurs justifient une intervention sans délai. Ces reports ne pourront avoir lieu que jusqu'au 31 août 2020 et les visites médicales qui auront été reportées devront se dérouler avant le 31 décembre 2020.

Enfin, la Branche ATMP vient de voter le mercredi 8 avril une subvention spéciale Covid-19 à destination des TPE de moins de 50 salariés, afin de leur permettre de s'équiper en matériel de prévention à la fois pour le confinement et pour le déconfinement.

Amitiés syndicalistes.

**Serge LEGAGNOA**  
Secrétaire confédéral

**Yves VEYRIER**  
Secrétaire général