



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Caisse nationale

PRÉSENTATION PROJET INSTANCE NATIONALE DE CONCERTATION

Mardi 29 mars 2022

PLEIADE

01

RAPPELS SUR LE PROJET

PROJET PLEIADE – RAPPELS - 1

Le projet PLEIADE est issu des préconisations de la **mission déléguée 26 de 2018** – 3 propositions qui invite à :

- Accroître nos efforts pour dématérialiser les échanges avec nos publics
- Mettre en place une nouvelle organisation du traitement des FEND permettant une dématérialisation totale en entrée.
- Optimiser notre archivage

Il sera donc décidé de mettre en place une solution permettant :

- **D'industrialiser**, par le processus et par les matériels, le traitement des flux entrants postaux des CPAM et des ELSM (plis destinés aux services métiers de production ainsi qu'aux services/fonctions supports),
- **De concentrer** le traitement sur un nombre réduit de Plateformes Flux Entrants (PFE) en cohérence avec l'évolution du volume de plis
- **De dégager des gains de productivité** par la mécanisation accrue des travaux d'ouverture de plis, par l'extension de la dématérialisation à des plis non-numérisés à ce jour (14%) et par le recours à terme à des dispositifs semi-automatiques de reconnaissance de documents.

PROJET PLEIADE – RAPPELS - 2

Une solution est mise en place faisant converger vers des plateformes de flux entrants (PFE) opérées par des CPAM ayant candidaté pour cette mission, les plis postaux d'autres CPAM.

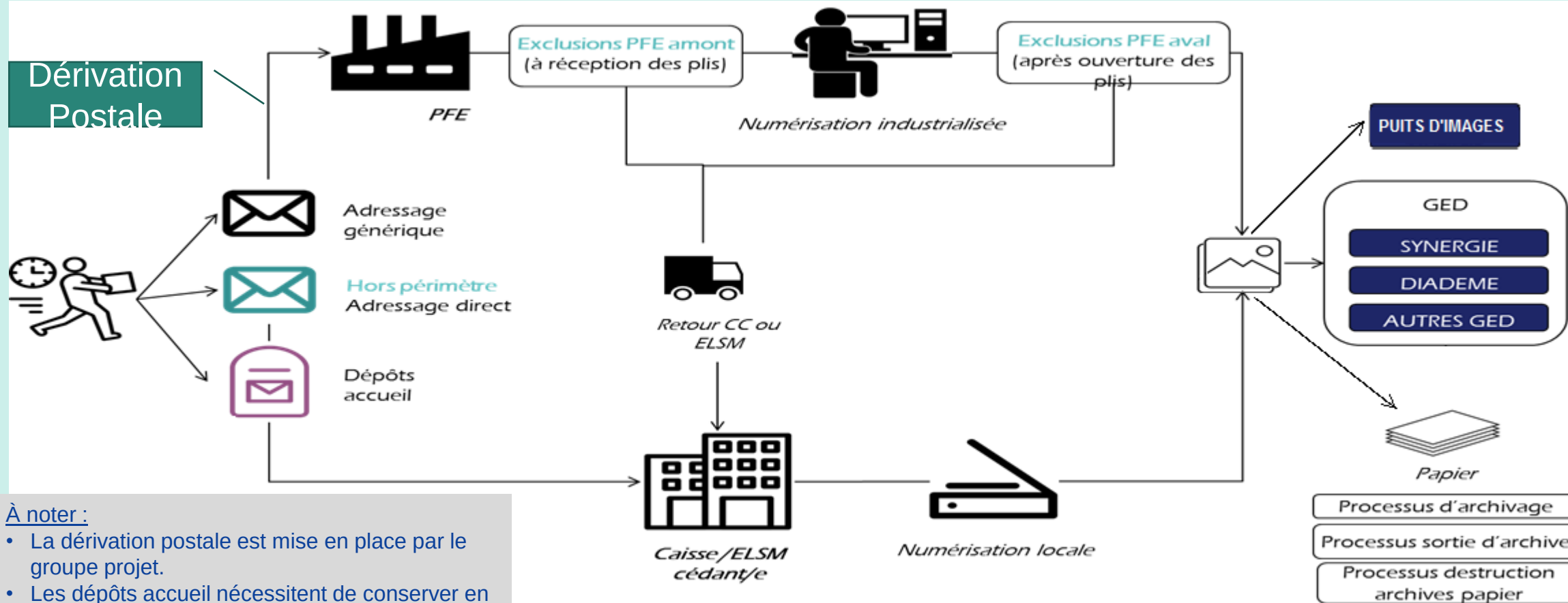
Les plis postaux dérivés vers les PFE y sont dématérialisés, les images sont injectées dans les GED métiers des caisses clientes tandis que les plis physiques sont archivés sur les PFE.

Cette solution a été co-construite par le réseau et la CNAM.



- **2 PFE expérimentatrice : Nice et Marseille**
- **2 autres PFE en cours de préparation : Montpellier et Lille-Douai**
- **1 PFE en réserve : Nancy**

PROJET PLEIADE – RAPPELS – 3 - LE PARCOURS DU PLI



PROJET PLEIADE – RAPPELS – 4 - LE PERIMÈTRE DE LA SOLUTION

- Font partie du périmètre tous les plis postaux.
 - Les plis CPAM et des ELSM,
 - concernant tous les processus (production & support).
- Ne font pas partie du périmètre (et ne seront pas adressés à la PFE) :
 - Les plis déposés en accueil (sauf pour la PFE qui traite les plis déposés en accueil de sa caisse)
 - Certains plis exclus en amont par la Poste: les recommandés avec accusé réception, la presse, les colis, les catalogues...
 - Les plis spécifiquement adressés sur des adresses dédiées (ex PJ télétransmission).

02

POINT DE SITUATION DES DÉPLOIEMENTS RÉALISÉS

LES CAISSES ACTUELLEMENT DÉPLOYÉES

30 CPAM et leur ELSM (y compris les CPAM expérimentatrices) sont couvertes par la solution.

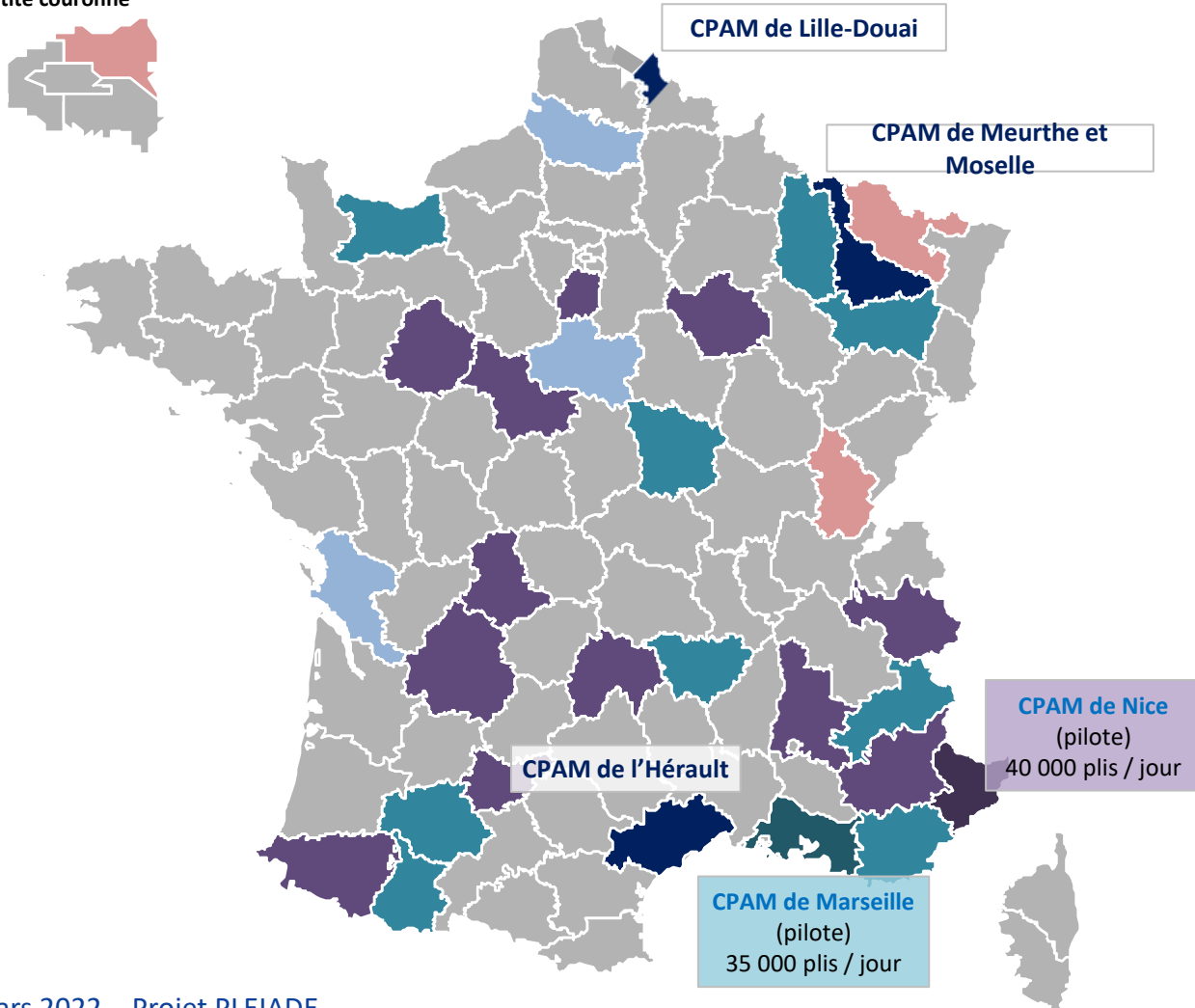
Les 26 dernières ont été déployées au cours de 6 lots de déploiement du 5 octobre 2020 au 22 novembre 2022.

Actuellement les PFE gèrent en moyenne 45.000 plis par jour sur une estimation totale de 173.500 plis par jour en 2021.

Code caisse	CC	Région	PFE de rattachement	Vague déploiement
61	NICE	PACA	NICE	(expérit°) 5-oct.-20
41	DIGNE-LES-BAINS	PACA	NICE	(expérit°) 5-oct.-20
131	MARSEILLE	PACA	MARSEILLE	(expérit°) 16-nov.-20
831	TOULON	PACA	MARSEILLE	(expérit°) 16-nov.-20
641	BAYONNE	Nouvelle Aquitaine	NICE	5-oct.-20
642	PAU	Nouvelle Aquitaine	NICE	5-oct.-20
241	PERIGUEUX	Nouvelle Aquitaine	NICE	5-oct.-20
261	VALENCE	Auvergne-Rhône-Alpes	NICE	5-oct.-20
321	AUCH	Occitanie	MARSEILLE	16-nov.-20
881	EPINAL	Grand Est	MARSEILLE	16-nov.-20
51	GAP	PACA	MARSEILLE	16-nov.-20
651	TARBES	Occitanie	MARSEILLE	16-nov.-20
101	TROYES	Grand Est	NICE	7-déc.-20
721	LE MANS	Pays de la Loire	NICE	7-déc.-20
871	LIMOGES	Nouvelle Aquitaine	NICE	7-déc.-20
411	BLOIS	Centre-Val de Loire	NICE	7-déc.-20
581	NEVERS	Bourgogne-Franche-Comté	MARSEILLE	18-janv.-21
431	LE PUY-EN-VELAY	Auvergne-Rhône-Alpes	MARSEILLE	18-janv.-21
551	BAR-LE-DUC	Grand Est	MARSEILLE	18-janv.-21
141	CAEN	Normandie	MARSEILLE	18-janv.-21
151	AURILLAC	Auvergne-Rhône-Alpes	NICE	8-mars-21
731	CHAMBERY	Auvergne-Rhône-Alpes	NICE	8-mars-21
911	EVRY	Ile de France	NICE	8-mars-21
821	MONTAUBAN	Occitanie	NICE	8-mars-21
171	LA ROCHELLE	Nouvelle Aquitaine	MARSEILLE	22-nov.-21
451	ORLEANS	Centre-Val de Loire	MARSEILLE	22-nov.-21
801	AMIENS	Haut de France	MARSEILLE	22-nov.-21
391	LONS LE SAUNIER	Bourgogne-Franche-Comté	NICE	22-nov.-21
571	METZ	Grand Est	NICE	22-nov.-21
931	BOBIGNY	Ile de France	NICE	22-nov.-21

LES PFE ET LEUR PORTEFEUILLE

Paris et petite couronne



Portefeuilles des PFE :

Pas de contrainte géographique d'affectation des flux (l'opérateur postal peut gérer ces transferts de flux)

La PFE de Nice couvre 17 CPAM, la PFE de Marseille 13 CPAM.

Les déploiements s'opèrent par vagues d'organismes cédants.

La priorisation des CPAM est fonction des souhaits des caisses, des capacités à faire des PFE

03

IMPACT DES BASCULES PLEIADE SUR LES ORGANISMES CÉDANTS

LES IMPACTS D'UNE BASCULE SOUS PLEIADE – 1 A PRENDRE EN COMPTE DÈS LA PHASE PROJET

La mise en œuvre du projet par les CPAM /ELSM cédantes interagit avec :

- les services Gestion des Flux Entrants (redéploiement partiel de personnel)

→ Actions du projet

communiquer au plus tôt, sensibiliser les caisses, rappel des accords encadrants ces évolutions

- les processus de dépôts de plis en accueil (rationalisation)

→ Actions du projet

sensibiliser les caisses

- les services métiers (adaptation des règles de routage et d'indexation)

→ Actions du projet

sensibiliser les caisses, présentation lors des visites PFE, conseils par les PFE

- les services supports (dématérialisation complète – GED dédiée)

→ Actions du projet

le projet effectue la primo information au pôle TRAM

- les services mutualisés (hétérogénéité de procédure entre CPAM)

→ Actions du projet

sensibiliser les caisses

- les relations PS (envois des PJ)

→ Actions du projet

sensibiliser les caisses, suivre la mise en œuvre

LES IMPACTS D'UNE BASCULE SOUS PLEIADE – 2 EN GESTION COURANTE

La mise en œuvre du projet par les CPAM cédantes produit des impacts en termes de :

- Réduction de la charge en GFE
- Limitation des archives locales
- Bénéfice de l'archivage probant électronique – VITAM (pour les FSP et les AAT)
- Amélioration de la qualité des images en GED
- Accès à un puits d'image
- Allègement de la charge d'encaissement des chèques
- Modification de l'activité d'indexation – type de documents



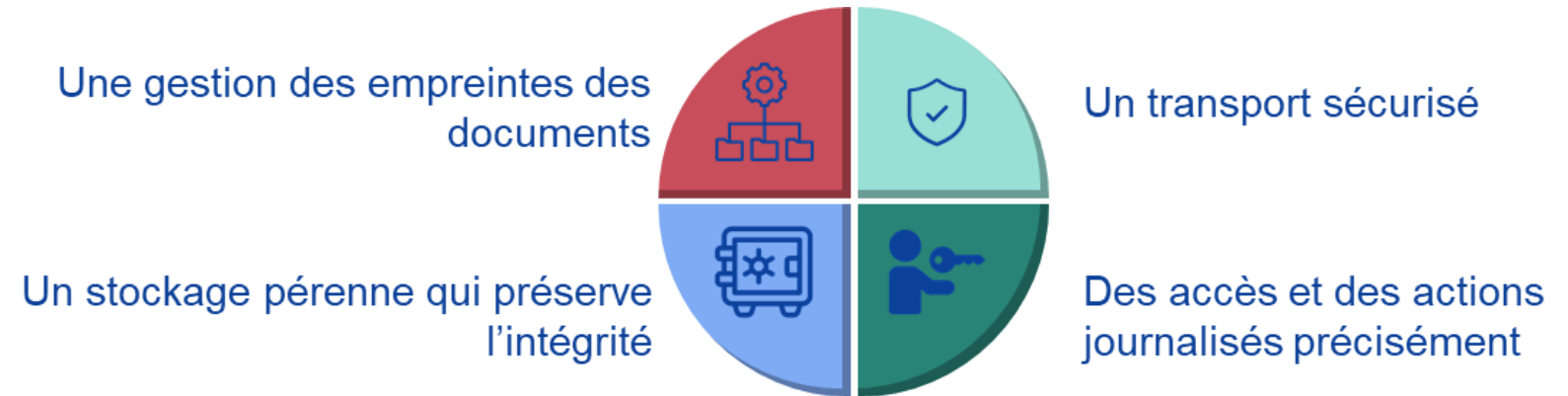
Accompagnement des organismes cédants en terme de formation, d'adaptation des organisations et de conduite du changement

LES IMPACTS D'UNE BASCULE SOUS PLEIADE – 3

ZOOM SUR LA SOLUTION VITAM



La solution VITAM :



- A vocation à couvrir les archives nécessitant une valeur probante
 - Les archives de production administratives et médicales (exemple : les documents pris en charge dans le cadre du projet Pléiade comme les feuilles de soin, les arrêts de travail, les pièces justificatives, les prescriptions, les bulletins d'hospitalisation ; les rapports médicaux dématérialisés dans le cadre du projet Matis, ...)
 - Les archives des fonctions support (exemple : documents RH dont fiches de paie, factures, contrats, ...)
- Actuellement sont intégrés dans le Système d'archivage électronique (SAE) les documents des processus « FS Synergie et Diapason » et « Arrêt de Travail » numérisés par les PFE. Les PFE peuvent donc détruire les documents papier dans un délai de 3 mois

04

TRAVAUX EN COURS

- Poursuivre la montée en puissance des PFE actuelles
- Mettre en place les nouvelles PFE
- Installer la nouvelle solution PLEIADE
- Reprendre les déploiements

POURSUIVRE LA MONTÉE EN PUISSANCE DES PFE ACTUELLES

Les PFE de Nice et de Marseille gèrent actuellement 30 CPAM et en moyenne (périmètre fin 2021) 44.900 plis par jour

PFE	Nb plis/jr	Nb caisses cédantes
Nice	25.800	17
Marseille	19.100	13

Les travaux engagés visent à :

- Poursuivre l'adaptation des organisations et faire converger les productivités
Cible initiale du projet 1,25 ETPR pour 1000 plis/jr les niveaux atteints par les PFE sont actuellement de 1,56 et 1,9 ETPR pour 1000 plis/jr (en janvier 2022)
- Identifier les marges de manœuvre relatives à l'emploi des scanners

Nous aurons aussi à brève échéance à diagnostiquer les sujets de complexité croissante liée :

- à l'accroissement du nombre de caisses cédantes,
- à la variabilité des plis, au cours de l'année et dans la semaine (+/- 25%).

Ces sujets permettront d'envisager les déploiements supplémentaires sur les PFE existantes (et leur calendrier).

Rappel : Initialement la PFE de Nice est prévue pour traiter 40.000 plis/jr en moyenne, celle de Marseille 35.000 plis/jr

METTRE EN PLACE LES NOUVELLES PFE

Deux nouvelles PFE sont en cours de constitution à Montpellier et Lille-Douai

	plis/jr en moyenne	ETP cible	Date de démarrage prévue (* /!)
CPAM de Lille Douai	50.000	62,5	Octobre 2022 sur les flux de la caisse
CPAM de Montpellier	40.000	50	Décembre 2022 sur les flux de la caisse

La nouvelle solution repose sur le recours à un nouveau type de scanners permettant d'embarquer des techniques de la RAD/ LAD (reconnaissance et lecture automatique de documents).

Dans une majorité des cas les logiciels de RAD/LAD reconnaîtront le processus concerné par le document et associeront cette information à l'image numérisée (aujourd'hui cette identification est faite par chaque agent au poste de numérisation). Demain, les agents effectueront cette identification, sur PC à partir de l'image, pour une fraction seulement de documents non reconnus par les logiciels. Ils contrôleront également les identifications faites par les machines. Leurs observations permettront de faire progresser la reconnaissance automatique.

Les dates prévisionnelles de démarrage tiennent compte du planning des travaux immobiliers des caisses, des capacités du groupe projet, des délais de livraison présentés par les fournisseurs pendant les consultations.

⚠ Les capacités des fournisseurs à tenir ce planning est en cours de vérification (approvisionnement, développement de la solution ...)

Les deux PFE sont associées aux travaux amorcés avec les fournisseurs le 8 mars. Elles participeront à la définition du nouveau processus de traitement en PFE. Elles sont particulièrement attentives aux contenus métiers des fonctions et à l'ergonomie des postes de travail.

REPRENDRE LES DÉPLOIEMENTS

Les déploiements de caisses reprendront après l'installation des PFE et leur démarrage sur leurs propres flux, soit à partir de 2023, et sur une période de 10 à 12 mois, permettant la migration de 34 CPAM supplémentaires en mode de fonctionnement PLEIADE (sous réserve de vérification du planning projet par les fournisseurs).

Les CPAM seront priorisées en fonction des souhaits de calendrier exprimés par les organismes au lancement du projet et adaptés le cas échéant leurs évolutions de contexte.

L'ensemble des caisses seront informées de la programmation des bascules après la consolidation du plan de marche projet avec les nouveaux fournisseurs désignés par le marché.