

Sud Rail

CONTRACTUEL-LE-S

Migration des comptes CPAM vers la CPRPF : Devant l'urgence de la situation SUD-Rail déclenche une alarme sociale



Depuis plusieurs jours, nous sommes régulièrement sollicités pour des problèmes liés à la migration des comptes CPAM vers la CPRPF. A la vue de l'urgence de certains dossiers et devant le désarroi rencontré par de nombreux cheminot.es contractuel.les, la fédération SUD-Rail a décidé de déclencher une alarme sociale auprès de la direction afin d'être reçus en urgence, et en présence de toutes les parties concernées. Grâce à notre intervention, deux types de dysfonctionnements ont été identifiés et sont en cours de résolution. Des plans d'actions sont déployés par la CPRPF. La DRH Groupe a initié des points de suivi hebdomadaires avec la direction de la CPRPF sous la pression de notre fédération.

1-L'ACCES AU COMPTE AMELI

Lors des récentes opérations de bascule des CPAM vers la CPRPF, les adresses e-mail des contractuels n'ont pas pu être correctement récupérées dans les bases de cette dernière, ce qui a rendu impossible la connexion des salariés contractuels basculés, sauf pour les contractuels ayant sauvegardé leurs adresses mail et leurs mots de passe dans un « outil de connexion de confiance » (ordinateur, tablette, etc.). Ceux-là peuvent aujourd'hui continuer de se connecter à leur compte AMELI sans difficulté. Pour les autres, la CNAM va renvoyer les adresses écrasées à la CPRPF, via un backup informatique. Cette opération est envisagée entre le 9 et le 14 décembre. Elle sera transparente pour les assurés. En cas de besoin urgent d'accéder au compte AMELI, la CPRPF recommande au salarié contractuel de créer un nouveau compte. Elle se tient à la disposition du salarié pour l'accompagner dans cette démarche – Numéros de téléphone sur le site de la caisse, dans la rubrique « nous contacter » (04 95 04 04 04 aux heures d'ouverture).

2- DIFFICULTES DE REMBOURSEMENT DES FRAIS DE SANTE

Certains salariés contractuels se heurtent à la situation suivante : certains professionnels de santé et certains centres de santé refusent de leur appliquer le tiers-payant, dans la mesure où ils ne sont pas reconnus comme assurés par leur système de télétransmission. Il est alors demandé au patient de faire l'avance des frais.

Le dysfonctionnement peut être lié au fait que le salarié n'a pas mis sa carte VITALE à jour. Si tel est le cas, il doit se rendre dans une pharmacie, ou dans une CPAM, et utiliser la borne de mise à jour à sa disposition. Sa carte fera alors apparaître le numéro de la « CPAM 908 » et indiquera le rattachement à la CPRPF.

Le dysfonctionnement peut également résulter de l'absence de mise à jour, par le praticien ou le centre de santé, de son propre logiciel de télétransmission, lequel ne connaît pas, de ce fait, la nouvelle caisse ferroviaire, ce qui bloque le tiers-payant. Plusieurs actions correctives sont en cours :

- La CNAM a demandé aux éditeurs de logiciel de télétransmission de s'assurer de la mise à jour de leurs outils et de forcer, quand cela est possible, la mise à jour chez les praticiens concernés.
- La CPRPF, pour sa part, a adressé une communication auprès de l'ensemble des praticiens et centres de santé, pour leur demander de mettre leur logiciel à jour et en leur précisant la procédure à suivre pour ce faire.
- La CPRPF se tient enfin à la disposition des salariés qui, confrontés à une situation de blocage du tiers-payant, ne pourraient pas faire l'avance des frais. Une fois la situation signalée, la caisse s'engage à prendre contact avec le praticien pour lui expliquer la procédure à suivre.

Dans les cas les « moins urgents », la CPRPF demande aux salariés d'adresser leurs feuilles de soins à l'adresse suivante :

CPRPF - C908

17 avenue Général Leclerc

13936 MARSEILLE Cedex 20

La caisse a mis en place à compter du lundi 4 décembre 2024 un fil téléphonique dédié au tiers-payant destiné aux professionnels de santé accessible au 04 95 04 66 33.

En cas de besoin, n'hésitez pas à vous rapprocher de vos élu.es et militant.es.



Contractuel.les, une question sur vos droits ?

Par téléphone: **06.95.47.41.00**

(Tous les mercredis et jeudis de 9H00 à 17H)

Par mail : **contractuel-le-s@sudrail.fr**

(Tous les jours 24/24)

3-LES MESURES PRISES EN MATIERE DE COMMUNICATION

La CPR a renforcé son accueil téléphonique en triplant les effectifs dédiés à la résolution des difficultés rencontrées par les contractuels.

- La caisse vient d'adresser un courrier d'accueil à l'ensemble des contractuels. Le document précise l'adresse à utiliser pour joindre la CPRPF, ainsi que son numéro de téléphone. Le site de la CPRPF, dans la rubrique « Nous contacter », reprend ces éléments. Les feuilles de soins doivent être adressées à cette adresse en indiquant bien le « centre 908 ».
- De plus, du côté entreprise SNCF, si des cas particuliers lourds de blocage de remboursements remontent, celle-ci les relaie auprès de la CPRPF, lorsqu'ils présentent un caractère d'urgence – montant de remboursement élevé / incapacité à en faire l'avance. (Pour les autres situations, il convient de suivre les préconisations de la caisse : l'appeler, envoyer les feuilles de soins, recréer son compte Ameli avec l'aide de la caisse, etc.)



QUE FAIRE SI JE RENCONTRE DES DIFFICULTÉS D'ACCÈS À MON COMPTE AMELI ?

J'ai un besoin urgent d'accéder à mon compte

Ma demande n'est pas urgente

Je contacte un conseiller CPR par téléphone au **0495040404**

Je pourrai me connecter à partir de mi-décembre 2024 pour trouver toutes mes Informations

QUE FAIRE SI UN PROFESSIONNEL DE SANTÉ NE RECONNAIT PAS LA CPR SUR MA CARTE VITALE ?

1. Je demande la mise à jour du logiciel du professionnel de santé

2. Je demande au professionnel de santé d'intégrer le Code 01 908 2041

X NO

✓ YES

Je dois faire l'avance des frais! Et Envoyer ma feuille à CPRPF C908, 17 av Générale Leclerc 13936 MARSEILLE CEDEX 20

La CPR reçoit les informations par télétransmission et peut procéder au remboursement



RASSUREZ VOUS LES DYSFONCTIONNEMENTS NE CONCERNENT PAS LES CAS D'HOSPITALISATION CAR LE LOGICIEL EST SPÉCIFIQUE ET COMPATIBLE.