



**l'Assurance
Maladie**

AGIR ENSEMBLE, PROTÉGER CHACUN



Visite de la plateforme contact tracing

23 SEPTEMBRE 2020



« Contact tracing » : casser les chaînes de transmission du virus pour stopper l'épidémie

[Visite de la plateforme contact tracing de la CPAM de l'Ariège

Participants

CPAM

Mme TROTABAS – Directrice

M. QUESADA – Directeur Adjoint

M. GELABERT – Coordonnateur de la plateforme contact tracing

Mme ARRAHMANI – Superviseur de la plateforme contact tracing

Préfecture

Mme MAUCHET – Préfète

Mme LAGARDE – Responsable du service départemental de la communication interministérielle

ARS

Mme AUDRIC – GAYOL – Directrice départementale

[Contact tracing : casser les chaînes de transmission du virus pour stopper l'épidémie

Déployées dans toute la France depuis le mois de mai, les plateformes départementales « contact tracing » de l'Assurance Maladie jouent un rôle majeur dans la stratégie de lutte contre la propagation de la Covid-19.

En Ariège, la plateforme « contact tracing » est opérationnelle depuis le 13 mai 2020, 7 jours sur 7, week-end et jours fériés compris.

[« Protéger / tester / isoler »

Rappelons-le, en plus de l'application des mesures barrières, la stratégie gouvernementale s'appuie sur le repérage précoce des symptômes, la réalisation de tests de dépistage et l'isolement des personnes malades ainsi que des personnes ayant été en contact avec ces personnes malades.

Afin de casser les chaînes de contamination il est indispensable d'identifier et de mettre à l'isolement, le plus rapidement possible, les personnes potentiellement malades et contagieuses. **Le dispositif « contact tracing » mis en place par l'Assurance Maladie joue un rôle pivot dans ce cadre.**

Il permet d'effectuer un travail systématique de recensement, pour chaque personne détectée positive à la Covid-19, de l'ensemble des personnes avec qui elle a été en contact rapproché. Cela permet que ces personnes soient immédiatement appelées pour leur signaler qu'elles ont été exposées au virus, qu'elles doivent par précaution rester confinées chez elles et aller se faire dépister, qu'elles présentent ou non des symptômes de la maladie.

L'enjeu du « contact tracing » est de retrouver les cas contacts, les informer et les protéger pour éviter une nouvelle propagation du virus.

La stratégie de détection des cas, d'identification des personnes contacts, d'isolement des personnes atteintes de la Covid-19 et des contacts à risque repose sur une organisation en 3 niveaux, dont l'ARS assure la coordination générale, en lien étroit avec l'Assurance maladie et les acteurs du système de santé.

[Les professionnels de santé, dont les médecins généralistes sont les premiers maillons de la recherche des contacts

Au premier niveau de ce dispositif, se trouvent les médecins généralistes en ville du département de l'Ariège, en relation directe avec les patients malades.

Le médecin : un rôle de santé publique

Le médecin prescrit au patient présentant des signes cliniques évocateurs de la Covid-19 un test à faire rapidement. **Le test est pris en charge à 100 % par l'Assurance Maladie.**

Le médecin assure la bonne prise en charge du patient : prescription de masques, mise en œuvre des mesures d'isolement (avec prescription d'un arrêt de travail le cas échéant), évaluation de la situation des personnes habitant dans le même foyer...

Dans le cas d'un patient testé positif, le médecin, enregistre son dossier dans une base spécifique appelée « **Contact Covid** » (un système d'information dédié et créé à cette occasion par l'Assurance Maladie, qui permet un suivi en temps réel). Il note le nom, les coordonnées, et l'identification des cas contacts de son patient à minima au sein de son cercle familial en répertoriant leurs coordonnées de contact. Quand cela est possible, il identifie les cas contacts des personnes hors de la cellule familiale (contacts dans sa vie sociale et professionnelle en contact rapproché avec le patient jusqu'à 2 jours avant le début des signes de la maladie).

Un nouveau téléservice pour faciliter la prise en charge : Contact Covid

Pour faciliter la réalisation de ces opérations, le téléservice : « **Contact Covid** » a été développé par l'Assurance Maladie. Ce téléservice permet d'enregistrer l'ensemble des informations concernant le patient et les cas contacts recensés par le médecin. Il est également **accessible aux biologistes** pour qu'ils puissent disposer des informations nécessaires à la réalisation du prélèvement RT-PCR pour les cas contacts : en effet la mention dans le téléservice d'un cas contact vaut prescription d'un test. Le biologiste renseigne dans le téléservice la date du prélèvement réalisé (donnée que pourra ensuite visualiser le médecin). **Les pharmaciens** y accèdent également pour identifier les personnes contacts susceptibles de se voir délivrer un masque. Enfin, **les plateformes de l'Assurance Maladie et les ARS** ont également accès à ce téléservice pour effectuer leurs missions.

L'accès à ce téléservice est sécurisé et régi par des habilitations strictes.

Une fois ce recensement réalisé, le médecin généraliste passe le relais à l'Assurance Maladie. Ce « passage de relais » est réalisé automatiquement à la fin de la saisie, sur l'outil dédié, des cas contacts par le médecin.

A noter, le dispositif concerne tous les patients, y compris ceux qui ont été testés à l'hôpital, en laboratoire à titre individuel ou lors des campagnes de dépistages massifs comme celle qui fut organisée le 15 septembre dernier à Saint-Girons.

[L'Assurance Maladie, l'interlocuteur de référence pour les « personnes contacts »

Au deuxième niveau, l'Assurance Maladie réalise les enquêtes sanitaires. L'équipe de conseillers dédiée à cette mission, se charge, et ce **dans les 24h** qui suivent la saisie par le médecin d'un nouveau malade et de ses contacts dans la base, de les rappeler individuellement pour les informer de leur potentielle exposition au virus et leur présenter les consignes sanitaires à suivre (contact **dans les 4h** pour un cas « 0 »).

L'Assurance Maladie se charge également de compléter le recensement des contacts du patient si le médecin s'est concentré sur le foyer du patient malade et n'a pas réalisé de recensement exhaustif des contacts.

Rôle de la plateforme « contact tracing » : contacter, informer et protéger

Le rôle des conseillers de l'Assurance Maladie est de contacter par téléphone tous les cas contacts identifiés, « Contact Covid », afin de leur transmettre toutes les informations utiles pour éviter que ces personnes ne contaminent d'autres personnes. Ces recommandations reposent essentiellement sur 2 piliers : un confinement et un test de dépistage à réaliser plusieurs jours après l'exposition au virus, pris en charge à 100 %.

L'Assurance Maladie se charge de fournir à ces cas contacts une liste de laboratoires où réaliser les tests PCR, près de chez eux. On leur indique aussi quand le faire, la date de réalisation du test n'étant pas la même pour tous. En effet, le test doit être réalisé immédiatement si la personne partage son domicile avec une personne malade ou si elle présente des symptômes, et sinon, intervenir au bout de 7 jours après le contact.

Lors de l'entretien téléphonique, on s'assure aussi que les personnes contacts puissent aller retirer des masques de type chirurgicaux en pharmacie qui leur seront remis gracieusement dans ce cas.

Enfin, les cas contacts sont invités à s'isoler pour éviter de contaminer à leur tour d'autres personnes, en leur fournissant un arrêt de travail si besoin, là encore pour mieux rompre la chaîne de contamination.

Une orientation vers les cellules d'appui à l'isolement de la préfecture peut être réalisée si un besoin d'accompagnement social (isolement, portage de repas, ...) est identifié. Un signalement vers l'ARS est réalisé en cas de situation complexe (cas confirmés dans certaines collectivités sensibles par exemple).

En complément, les conseillers de la plateforme gèrent les appels entrants émanant des assurés, professionnels de santé, associations ou autres structures du département. Leur rôle consiste à répondre, au cas par cas aux différentes sollicitations (rappel des consignes sanitaires, apport de précisions, réassurance, orientation, ...).

Ligne téléphonique de la plateforme : 09 74 75 76 78.

Montée en charge de la plateforme Ariégeoise

Pour faire face à la multiplication des cas positifs, dans le département, mais aussi en région Occitanie, **la CPAM de l'Ariège a multiplié par 10 ses effectifs initiaux au sein de la plateforme** en faisant appel à des salariés Assurance Maladie volontaires et, en recrutant du personnel en contrat à durée déterminée.

D'ici fin septembre, **une quarantaine de collaborateurs** assureront le contact tracing au sein de la plateforme Ariégeoise qui est à présent **déployée sur deux sites** (Foix et Pamiers).

Chaque nouveau conseiller suit une formation sur les modalités spécifiques du contact tracing, sur la base de recommandations établies par les autorités sanitaires et, est soumis au **respect du secret professionnel** (application des consignes strictes d'information auprès des personnes appelées, sur leurs droits en matière de communication de données).

Une organisation opérationnelle permettant l'entraide en réseau de toutes les CPAM

Les plateformes départementales, organisées de façon souple et réactive, s'adaptent à la circulation du virus sur chaque territoire (tous les départements n'étant pas exposés de la même manière). Leur fonctionnement repose sur une **logique d'entraide** et de débordement d'appels entre les différentes plateformes du réseau national des caisses primaires.

Ainsi, les conseillers Ariégeois apportent quotidiennement leur soutien aux départements les plus impactés.

[Agir ensemble, pour se protéger et protéger les autres.

Les bonnes pratiques

1/ **Vous recevez un appel du 36 46 ou du 09 74 75 76 78 ?** Il ne s'agit pas d'un appel frauduleux. Décrochez : l'Assurance Maladie cherche à vous joindre.

2/ **Vous êtes contacté par un enquêteur sanitaire ?** Les agents sont soumis au respect du secret professionnel. Aidez-les à recenser tous vos cas contacts, ainsi vous participerez à l'action collective visant à contenir l'épidémie.

Chiffres clés et idées reçues

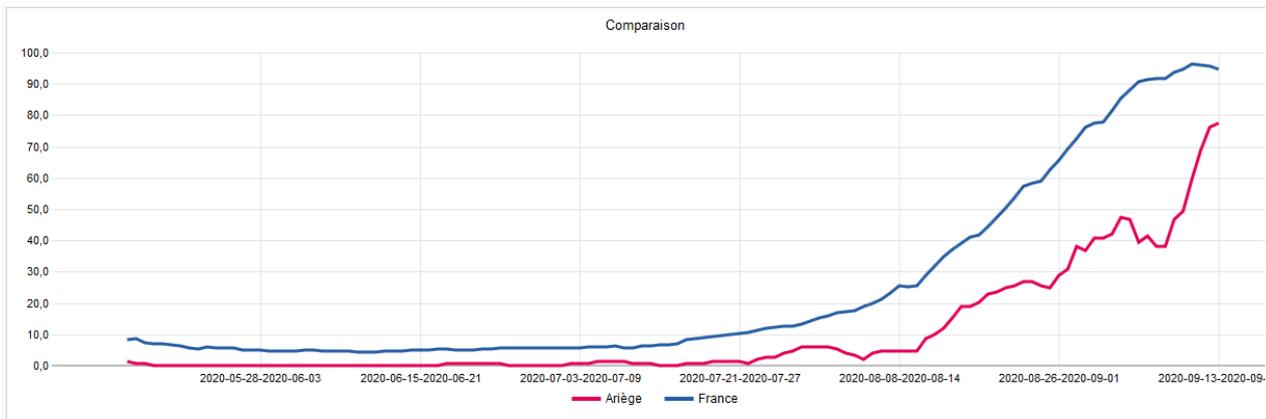
Evolution du taux d'incidence Ariège/France

entre le 25/05/20 et le 19/09/20 (source Santé Publique France)

Taux d'incidence : estimé sur la base du nombre de tests RT-PCR (tests nasopharyngés) positifs pour 100 000 habitants, par semaine (calculé sur la période J-3 à J-9)

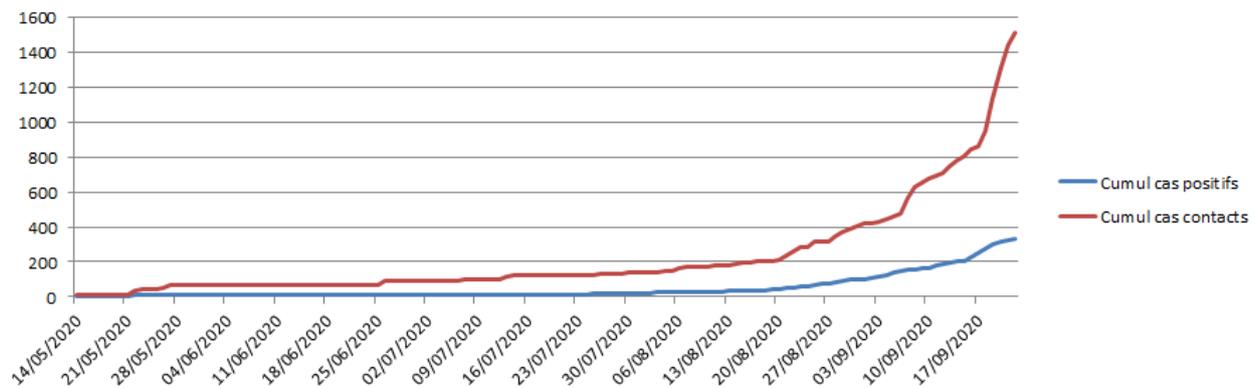
France : **94,8**

Ariège : **77,4**



Evolution, en cumulé, du nombre de cas positifs et de cas contacts en Ariège

entre le 14/05/20 et le 22/09/20 (source CPAM)



En moyenne **4 à 5 cas contacts** sont recensés pour un cas positif.

[Chiffres clés et idées reçues

Idée reçue n°1 : « de nombreuses chaînes de transmission ne sont pas identifiées, des cas positifs passent entre les mailles du filet »

Toutes les personnes testées positives, quel que soit leur régime d'appartenance, **sont recensées et contactées** par la plateforme de contact tracing.

Si l'intéressé ne décroche pas après plusieurs tentatives d'appels, un SMS lui est envoyé, l'invitant à reprendre contact rapidement avec les services de l'Assurance Maladie

Depuis le 13 mai, **329 cas confirmés** en Ariège et **1 483 cas contacts** ont été traités par la plateforme Ariègeoise (*données Cnam au 20.09.2020*).

- ⇒ Taux de prise en charge des patients confirmés en Ariège : **98.8%**
- ⇒ Taux de prise en charge des patients confirmés en Occitanie : **96.3%**
- ⇒ Taux de prise en charge des patients confirmés France entière : **96%**

Idée reçue n°2 : « des appels téléphoniques 'sommaires' »

Les plateformes de contact tracing ne sont pas des hotlines téléphoniques. **Le temps d'appel n'est pas sacrifié au nom de la productivité**. Les conseillers prennent le temps nécessaire, en fonction de chaque situation, pour réassurer, dresser la liste des cas contacts, préciser les consignes, informer sur la mise à disposition de masques, ...

- ⇒ **20 à 45 minutes**, c'est la durée moyenne d'un contact téléphonique dans le cadre d'une enquête de contact tracing

Idée reçue n°3 : « des enquêteurs inexpérimentés »

La formation des enquêteurs sanitaires rejoignant la plateforme s'étale sur près d'une semaine (formation + tutorat). Ils bénéficient en complément d'une **supervision quotidienne** par un référent et d'outils méthodologiques nationaux (guides, scripts, scénarios, ...) régulièrement actualisés **leur permettant d'être opérationnels pour mener des entretiens de qualité**.

Les effectifs de la plateforme départementale contact tracing ont été **multipliés par 10** entre mai et septembre 2020

AGIR ENSEMBLE, PROTÉGER CHACUN



Contact presse :

communication.cpam-foix@assurance-maladie.fr

05 61 65 74 87 – 07 63 76 11 59