

Délais d'indemnisation du Fonds des maladies professionnelles - audit de suivi

En 2012, la Cour des comptes examinait les délais d'indemnisation, par le Fonds des maladies professionnelles (FMP), des personnes atteintes de maladies professionnelles. Dans cet audit de suivi, elle évalue dans quelle mesure le FMP a remédié aux carences qu'elle avait constatées, notamment au niveau du respect par les contrats d'administration des délais d'indemnisation de la charte de l'assuré social (chapitre 2). Elle analyse aussi l'avancement des réformes que le FMP avait annoncées pour maîtriser ces délais ainsi que l'encadrement de celles-ci par le contrat d'administration (chapitre 3). Enfin, elle mesure les délais d'indemnisation 2014 et examine leur mode de calcul (chapitre 4).

La Cour constate une amélioration globale des délais de prise de décision du FMP en 2014. Toutefois, les délais moyens dépassent encore les 120 jours prévus par la charte de l'assuré social.

Délais d'indemnisation prévus dans le contrat d'administration 2013-2015

En 2012, la Cour des comptes recommandait que le contrat d'administration 2013-2015 du FMP reprenne un objectif de délai de décision conforme à la charte de l'assuré social (120 jours). Vu les délais plus longs constatés en 2011 et 2012, le contrat pouvait partir d'autres délais, supérieurs, pour se rapprocher chaque année un peu plus du prescrit de la charte.

Par ailleurs, les taux de réalisation à atteindre fixés dans le contrat 2010-2012 (de 60 à 70 %) permettaient au FMP de décider dans un dossier sur trois en dehors du délai contractuel. Aucun objectif n'incitait le FMP à traiter 100 % des demandes dans un délai fixé au préalable. La Cour recommandait de ne plus globaliser les délais de décision et de paiement (huit mois), mais de les distinguer comme prescrit par la charte.

Le contrat 2013-2015 du FMP ne globalise plus les délais de prise de décision et de paiement. Il fixe des objectifs de délais de décision différents pour 2013 et 2014-2015. Les taux de réalisation à atteindre varient suivant les pathologies (de 30 à 50 % pour 2014 et de 35 à 55 % pour 2015). Ces taux permettent néanmoins encore au FMP de décider dans de nombreux dossiers (jusqu'à deux sur trois) en dehors du délai de 120 jours.

Selon les informations transmises à son comité de gestion, le FMP a atteint ces objectifs en 2013 et au premier semestre 2014. Il estime cependant cette amélioration des délais fragile en raison des difficultés qu'il rencontre pour recruter des médecins.

Le prochain contrat d'administration devrait dès lors fixer, pour les objectifs de décision dans les 120 jours, une trajectoire de pourcentages de réalisation à atteindre plus ambitieux afin de se

rapprocher du prescrit de la charte. Ce contrat devrait par ailleurs reprendre un objectif incitant le FMP à traiter 100 % des demandes dans un délai fixé au préalable.

Notion de demande d'indemnisation identifiable

Suite à l'audit initial, le FMP a introduit la notion de demande identifiable dans son contrat d'administration 2013-2015. Pour être identifiable, la demande d'indemnisation doit permettre d'identifier le demandeur et l'objet de sa demande (diagnostic). Le contrat précise que les délais d'instruction seront calculés à partir de la réception du dernier élément qui constitue la demande identifiable.

Comme lors de l'audit initial, la Cour rappelle que la charte de l'assuré social ne subordonne pas le point de départ du délai au respect d'obligations liées au mode d'introduction de la demande ou à sa mise à l'instruction. Le délai d'instruction court dès réception du premier courrier lorsque la demande est identifiable. Il peut être suspendu le temps d'obtenir les renseignements nécessaires à l'instruction que le demandeur ou une institution étrangère doit fournir.

Par ailleurs, toutes les demandes des assurés sociaux doivent être prises en compte et traitées dans un délai raisonnable. La Cour recommande dès lors au FMP de développer des indicateurs informatisés afin d'évaluer la réalisation des objectifs en la matière.

Encadrement des réformes par le contrat d'administration

Depuis l'audit initial, le FMP a poursuivi et lancé un grand nombre de projets pour améliorer ses délais de gestion. Le contrat 2013-2015 les encadre d'objectifs relatifs au monitoring (plans d'administration, tableaux de bord et rapportage sur les objectifs) et à la collaboration médicale (évaluation de l'incidence des accords-cadres et externalisation renforcée, définition de lignes de conduite pour la décision sur pièces). Par contre, il ne reprend aucun objectif relatif à la réingénierie des procédures ni aucun calendrier de réécriture des applications informatiques. Vu l'importance de ces projets, un encadrement aurait été préférable.

Avancement des réformes de maîtrise des délais

Depuis l'audit initial, le FMP a largement décrit ses procédures de travail (projet « as is »). Le projet « to be » a donné lieu à la description d'un *flow* générique applicable à toutes les pathologies. Il sert à l'analyse fonctionnelle du service informatique et fait le lien entre la réingénierie des procédures et le développement des applications informatiques.

Le projet de gestion électronique des documents (GED) est entré en phase d'exécution en 2014 avec la dématérialisation des documents archivés. La numérisation des documents entrants devait être lancée pour toutes les demandes vers mars 2015. Un important travail de développement restait cependant à faire.

Le FMP a réorganisé son service médical, externalisé une partie des expertises médicales et évalué ses besoins médicaux. Cette évaluation a mis en lumière la nécessité d'engager de nouveaux médecins pour respecter les délais de gestion de la charte de l'assuré social. Le FMP a aussi développé des lignes directrices pour la prise de décision médicale sur pièces pour certaines pathologies.

Même si le FMP n'avait pas encore de tableaux de bord stratégiques et opérationnels par service, les outils mis au point lui permettent déjà d'évaluer ses résultats et de prendre des mesures correctives si nécessaire.

Calcul des délais par le FMP

En octobre-décembre 2014, le système informatique du FMP, toujours en révision, ne permet pas encore d'identifier les courriers envoyés aux assurés. Aucun compteur ne permet de les prendre en compte et de suspendre le calcul du délai d'instruction comme prévu par la charte de l'assuré social.

Le FMP a mis en place un « chrono » provisoire pour calculer les délais de gestion compte tenu de la notion de demande identifiable et des suspensions prévues par la charte. Dans ce calcul, le délai ne commence à courir que lorsque la demande est complète. Par ailleurs, les périodes de suspension déduites ne reflètent pas la réalité et ne respectent pas la charte.

Des décisions de principe à appliquer au compteur appelé à remplacer l'actuel « chrono » ont en outre été prises. Le FMP compte prendre comme point de départ du compteur la date de création de la demande identifiable (date du dernier document qui constitue cette demande). Par ailleurs, il envisage de suspendre le délai lorsqu'il demande des renseignements à des personnes autres que l'assuré social ou qu'une institution étrangère. Il prévoit aussi de le suspendre lorsqu'il demande à l'assuré social des renseignements non nécessaires à la décision ou disponibles auprès d'autres institutions de sécurité sociale. Ces causes de suspension ne sont pas prévues par la charte. La Cour recommande dès lors au FMP de ne pas suspendre le calcul du délai dans ces cas-là. Par ailleurs, dès que des renseignements sont disponibles dans la Banque-Carrefour de la sécurité sociale, le FMP doit s'adresser à celle-ci pour les obtenir. Le FMP devrait donc développer, via la Banque-Carrefour, un échange d'informations avec les institutions concernées (caisses d'allocations familiales, mutualités).

Délais de prise de décision en 2014

Les délais moyens de prise de décision pour les premières demandes se sont nettement améliorés. En 2012, ils étaient de 351 jours pour les maladies inscrites sur la liste des maladies professionnelles reconnues et de 397 jours pour les maladies hors liste. En juin 2014, ils étaient de 196,6 jours et 191,8 jours. Toutefois, les délais moyens dépassent encore largement les 120 jours prévus par la charte de l'assuré social.

Le délai moyen de décision pour les demandes en révision reste largement supérieur à celui des premières demandes. Or, la maladie et son origine professionnelle sont déjà reconnues par le FMP. Pour les demandes d'ayants droit en cas de décès, ce délai moyen se rapproche des 120 jours prévus par la charte de l'assuré social. Enfin, le nombre de demandes en cours d'instruction depuis plus d'un an est en net recul (294 en septembre 2014 contre 1.118 en février 2012).

Délais de paiement en 2014

Selon l'évaluation statistique de la Cour des comptes, le FMP atteint la majorité de ses objectifs de paiement pour 2014. Seuls les 90 % de paiement des premières mensualités dans le mois calendrier qui suit la décision n'ont pas été atteints pour les décisions de juin 2014.

Toutefois, vu les techniques de paiement actuelles, le contrat d'administration du FMP devrait fixer à l'avenir des délais et des pourcentages de réalisation plus ambitieux.

Enfin, le FMP n'enregistre pas la date de réception des preuves de frais funéraires, ce qui empêche de mesurer la réalisation de l'objectif de payer ces frais dans le mois calendrier de la réception. Le FMP devrait prévoir, lors de la réécriture de ses outils informatiques, d'enregistrer la date de réception des preuves pour le suivi de cet objectif.

Réponse de la ministre

La ministre précise qu'améliorer les délais de traitement des demandes en maladies professionnelles dans le respect de la charte de l'assuré social fait partie de l'objectif stratégique relatif à la prestation aux citoyens et autres groupes cibles. Elle compte introduire des objectifs qui respectent la charte dans le contrat d'administration 2016-2018 du FMP.