



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Yvelines

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2020

Caisse primaire
d'assurance maladie des Yvelines



LE SOMMAIRE

1 



LA CPAM &
LA CRISE SANITAIRE

P. 6

2 



LES MISSIONS &
LE CŒUR DE MÉTIER

P. 12

3 



LES DÉPENSES &
LES ACTIONS DE MAÎTRISE

P. 40

4 



L'HUMAIN &
L'ENVIRONNEMENT

P. 46

(LE BILAN 2020)

LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE

TOUS MOBILISÉS FACE À LA CRISE

La CPAM a su relever les défis liés à la crise sanitaire et a fait preuve de grande réactivité. **Des opérations d'entraide ont mobilisé de nombreux collaborateurs sur de nouvelles activités**, comme la plateforme contact tracing pour identifier les personnes contacts et arrêter plus vite les chaînes de transmission du virus. Par ailleurs, afin d'assurer une continuité de service et maintenir les délais de traitement ainsi que la satisfaction des usagers, dès avril, une étroite collaboration entre les services en charge du traitement des indemnités journalières et les autres services s'est organisée. Ces élans de solidarité entre les équipes sont la preuve d'une grande cohésion des équipes en interne qui restent mobilisées malgré la crise. **Retrouvez le dossier dédié à la CPAM & la crise sanitaire (page 6 à 11).**



L'INTÉGRATION DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS

Depuis janvier 2019, tous les nouveaux créateurs d'activité indépendante sont affiliés et gérés par l'Assurance Maladie. En 2020, tous les travailleurs indépendants ont été automatiquement repris en gestion par l'Assurance Maladie. Ils ont comme interlocuteur unique la CPAM de leur lieu de résidence. **Pour la CPAM des Yvelines, cela représente 99 737 nouveaux bénéficiaires.** Cette opération a été conduite sans rupture de service pour les travailleurs indépendants et sans dégradation de la qualité de service pour les autres assurés. L'année 2020 a également été marquée par **l'intégration du personnel du RSI et des organismes conventionnés, soit 44 nouveaux collaborateurs** pour la CPAM des Yvelines.



1ÈRE SIGNATURE CPTS

En décembre 2020, le premier accord conventionnel interprofessionnel dans les Yvelines a été signé par l'Assurance Maladie, l'Agence Régionale de Santé et la Communauté Professionnelle Territoriale de Santé (CPTS) du Grand Versailles.

Annoncées dans le cadre du projet présidentiel « **Ma santé 2022** », les CPTS répondent aux objectifs suivants : l'amélioration de l'accès aux soins, l'organisation des parcours de soins spécifiques, le développement des actions de prévention, l'accompagnement des professionnels de santé, la qualité et pertinence des soins.

Avec la signature de ce contrat, **la CPTS du Grand Versailles bénéficiera sur les 5 prochaines années d'un financement.** La rémunération est divisée en deux parties distinctes, la première a pour objectif de contribuer au fonctionnement de la communauté professionnelle et la seconde rémunère les différentes missions conduites par la CPTS. Elle est attribuée en fonction de l'atteinte des objectifs fixés en commun.



45 ANS D'ENGAGEMENT

Le 31 décembre 2020, Patrick Negaret a quitté l'organisme après 45 années d'engagement. 45 années où **il a été fier de servir la protection sociale et ses valeurs tout en apportant sa contribution au système de santé.**

Il devient directeur dès 1983 dans les Landes, puis à Bayonne ! Après ces premières expériences, il prend ses fonctions de Directeur Général à la CPAM de la Sarthe, où il est resté 22 ans. Une période particulièrement enrichissante. Directeur général de la CPAM des Yvelines pendant 9 ans (2011-2020), son parcours a été marqué par de grands projets innovants : « **Santé Active** » et « **Colibri** ».

Santé Active est un dispositif de prévention primaire. Colibri est un projet qui a pour leitmotiv « *Celui qui fait, c'est celui qui sait* ». Il s'attèle alors au grand dossier de la **transformation managériale, développant l'innovation participative et l'intelligence collective.** A 70 ans il a quitté la Sécurité sociale pour une retraite active !



LA CPAM & LA CRISE SANITAIRE



8

La continuité d'activité



10

Les mesures dérogatoires



11

Le contact tracing

(L'ÉPIDÉMIE DE LA COVID 19)

LA CPAM DES YVELINES FACE À LA CRISE SANITAIRE

La Covid 19 a provoqué une crise sanitaire mondiale sans précédent qui a obligé l'Assurance Maladie et toutes ses équipes à faire preuve d'une grande adaptabilité tout au long de l'année.



LA CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ

L'Assurance Maladie a fait évoluer ses modalités de fonctionnement pour poursuivre l'exercice de ses missions tout en respectant les mesures de confinement :

- **Un plan de continuité d'activité (PCA)** a été déclenché en mars 2020 pour assurer la poursuite de tous les processus prioritaires ;
- **Un protocole sanitaire** a été mis en place et soumis régulièrement aux instances représentatives du personnel ;
- **L'activité sur site a été réduite au strict nécessaire** pour assurer la continuité des activités nécessitant une présence sur site comme la gestion des flux entrants. Un télétravail généralisé a été mis en place pour les autres activités.

UNE CONTINUITÉ DE SERVICE À TOUTE ÉPREUVE

L'Assurance Maladie des Yvelines a continué d'assurer ses missions de service public et de garantir l'accès aux droits et aux soins pour tous pendant toute la durée de la crise sanitaire. En plus des **démarches en ligne** qui ont été largement promu pendant la période, **les services d'accueil téléphonique et courriels de notre organisme sont restés ouverts.**

Depuis la réouverture de nos accueils, après le premier confinement (juin 2020), **l'accueil sur rendez-vous a été privilégié** pour protéger la santé de tous. Tout au long du second confinement, les services du front office ont assuré leur mission d'accueil. En complément de l'accueil sur rendez-vous, l'accueil d'urgence pour les personnes fragiles s'est poursuivi.

UNE CHARTE POUR LA CONTINUITÉ DES SERVICES PUBLICS PENDANT LA CRISE

Fortes des adaptations mises en place pour faire face à la crise sanitaire et poursuivre ses activités dans de bonnes conditions, l'Assurance Maladie s'est inscrite pleinement dans la charte élaborée par le Ministère de la Transformation et de la fonction publiques, qui s'articule autour de 4 piliers :

- **Protection de tous ;**
- **Maintien des services ;**
- **Respect des délais ;**
- **Attention aux plus vulnérables.**

Tout a été mis en œuvre pour protéger nos collaborateurs et l'ensemble de nos publics tout en poursuivant nos activités prioritaires afin de maintenir nos services de base.

Les résultats sont au rendez-vous puisque les délais de traitement ont été maintenus et que les prestations ont pu être versées.

LES CHIFFRES (AU 31/12/20)

884

COMPTES VPN DÉPLOYÉS

POUR FAVORISER LE TÉLÉTRAVAIL (contre 347 avant la crise)

18 900

MASQUES DISTRIBUÉS

POUR PROTÉGER NOS COLLABORATEURS

802

LITRES DE GEL HYDROALCOOLIQUE

POUR PROTÉGER NOS COLLABORATEURS

(L'ÉPIDÉMIE DE LA COVID 19)

LA CPAM DES YVELINES FACE À LA CRISE SANITAIRE

LES MESURES DÉROGATOIRES POUR LES ASSURÉS

Des mesures exceptionnelles ont été prises au plan national afin d'alléger les démarches administratives et d'éviter toute interruption des droits pendant la crise sanitaire liée à la Covid 19 :

- **Prolongation des droits** dans le cadre d'une affection de longue durée (ALD) ;
- **Prolongation de 3 mois des droits** à l'aide médicale d'état (4 037 AME) ;
- **Prolongation de 3 mois des droits** à la **complémentaire santé solidaire (64 375 CSS)** ;
- **Maintien des pensions** d'invalidité et de l'allocation supplémentaire d'invalidité ;
- **Prise en charge immédiate des soins** des français de retour définitif de l'étranger en France ;
- **Versement de revenus de remplacement spécifiques** à la période (arrêts de travail garde d'enfants, pour les personnes fragiles et les cas contacts...) : 78 784 arrêts de travail ont été reçus.

LES MESURES DÉROGATOIRES POUR LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

Afin de préserver les capacités de notre système de santé dans la durée, le gouvernement a décidé de mettre en place un dispositif exceptionnel d'accompagnement économique des professionnels de santé libéraux.

Le dispositif d'indemnisation s'adapte au caractère libéral des professions de santé, et ne vise pas un objectif de garantie de revenu, à l'instar d'une logique propre aux salariés. Il garantit en revanche à chaque professionnel de santé la capacité à faire face à ses charges fixes professionnelles, lui permettant ainsi de reprendre son activité, au terme de la crise. **3 217 professionnels de santé ont pu bénéficier de ce dispositif dans les Yvelines.**

Pour garantir la continuité des soins tout en limitant les risques de propagation de la Covid 19. **Les téléconsultations par certains professionnels de santé sont temporairement prises en charge à 100%.**

TESTER, ALERTER, PROTÉGER : LA NOUVELLE MISSION DE L'ASSURANCE MALADIE

La stratégie « *Tester, alerter, protéger* » suppose de continuer à agir pour limiter la circulation du virus.

En plus de l'application des mesures barrières, elle s'appuie sur **le repérage précoce des symptômes, la réalisation de tests de dépistage et l'isolement des personnes testées positives à la Covid 19** (malades ou asymptomatiques) ainsi que des personnes ayant été en contact potentiel avec le virus.

Sur la base des informations recueillies, **les équipes de l'Assurance Maladie** chargées des enquêtes sanitaires **ont pour mission de contacter rapidement la personne testée positive et les personnes qui ont été en contact rapproché avec elle.**

Lors de l'appel, les gestes barrières sont préconisés. Il est rappelé la nécessité de réaliser un test au plus vite ainsi que les mesures d'isolement associées. La plateforme contact tracing est ouverte 7 jours / 7 de 8h30 à 18h.

STOP
CORONAVIRUS



Le dispositif de contact tracing demeure non seulement essentiel mais s'adapte continuellement afin de gagner en réactivité et en efficacité.

QUELQUES CHIFFRES AU 31/12/2020

34 023 PATIENTS ZÉRO
CONTACTÉS

64 836 PATIENTS CONTACTS
CONTACTÉS

LES MISSIONS & LE CŒUR DE MÉTIER



14

Les instances



18

Notre identité



28

Le cœur de métier



(LES INSTANCES)

LES MISSIONS ET LA COMPOSITION DU CONSEIL

La Caisse primaire d'assurance maladie des Yvelines est un organisme de droit privé chargé d'une mission de service public. Son Conseil est l'instance représentative des partenaires sociaux.

SES MISSIONS

Le Conseil de la Caisse primaire d'assurance maladie détermine, sur proposition du Directeur général :

- Les orientations du contrat pluriannuel de gestion ;
- Les objectifs d'amélioration de la qualité des services rendus à l'utilisateur ;
- Les axes de la politique de communication à l'égard des usagers ;
- Les axes de la politique de gestion du risque.

Le Conseil émet aussi un avis sur la nomination du Directeur général et du Directeur financier et juridique.

EN 2020, LE CONSEIL A NOTAMMENT :

- accordé des subventions aux associations par l'intermédiaire de la Commission d'action sanitaire et sociale (CASS), en particulier pour l'achat de masques auprès des publics fragiles,
- accordé des aides financières aux assurés par le biais des commissions sociales,
- voté les différents budgets,
- validé la proposition de nomination de Cécile ALOMAR en tant que nouvelle Directrice générale lors de la réunion exceptionnelle du conseil du 23 novembre 2020. Dans ses relations avec la Caisse Nationale, le conseil a veillé à faire respecter les procédures prévues pour la nomination d'un nouveau directeur,
- innové en organisant ses séances à distance afin de maintenir son activité. Au total, 5 conseils et 59 commissions ont été organisés dont 17 commissions paritaires.



LA COMPOSITION DU CONSEIL (au 31 décembre 2020)

CATÉGORIE DE REPRÉSENTANTS	TITULAIRES	SUPLÉANTS
SALARIÉS		
CGT	M. Mohamed EL ASSAL / Mme Nathalie PICHÉREAU	Mme Frédérique ESPAGNO / M. Thierry SERIE
CGT-FO	M. Philippe PANNIER / M. Dominique RUFFIÉ	M. Laurent DEBIEVE / Mme Sabrina PAUTTE
CFDT	M. Gilles DAUVET / Mme Viviane PEREIRA-GOMES	M. Yvon LE MEN / Mme Catherine MARY
CFTC	Mme Raymonde PÉRIGAUD	M. Alex MAILLOT
CFE-CGC	M. Jean-François BOUTOILLE	M. Bernard MORIN
EMPLOYEURS		
MEDEF	M. Christophe DUGUET / M. Alain RICHNER / M. Dominique PARIS	Mme Sylvie GUERIN
CPME	M. Ludovic TARDIVEL	M. Serge COLLET
U2P	M. Stéphane MAIRE / Mme Noëlle SARAGA	M. Olivier GERARD / M. Charles-Matti ZENTZ
REPRÉSENTANTS DE LA MUTUALITÉ FRANÇAISE		
FNMF	M. Philippe MOUË / Mme Myriam LABARRE	M. Loïc DOUET / M. Jean-Luc VIGNAULT
REPRÉSENTANTS DES INSTITUTIONS		
UNAF		M. Denis ESPAGNO
FNATH	M. Emmanuel EVANGELISTA	
REPRÉSENTANTS DES USAGERS		
UNAASS	Mme Elisa YVERS	M. Philippe QUIQUE
REPRÉSENTANTS DES TRAVAILLEURS INDÉPENDANTS		
IRPSTI	M. Bernard CARLIER	
REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL		
	Mme Florence MICHEL (FO) M. Stéphane BOUANIK (UNSA) M. Karl STEPHAN (UNSA)	Mme Valérie MAZURIER (FO) Mme Martine STEENMAN (UNSA) M. David YATERA (UNSA)

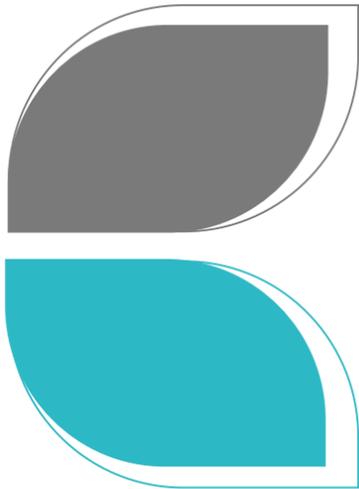
(LES INSTANCES)

L'ÉQUIPE DE DIRECTION

(au 31 décembre 2020)



Patrick NEGARET
Directeur général



Stéphane GRÉ
Direction stratégie et développement

- COMMUNICATION
- BUDGET & CONTRÔLE DE GESTION
- INNOVATION - BENCHMARK
- SECÉTARIAT DE DIRECTION & DU CONSEIL
- MARKETING - ÉCOUTE-CLIENT
- OPTIMISATION - SYSTÈME MANAGEMENT INTÉGRÉ



Sylvie LANDRIEU
Direction générale adjointe

- CENTRE DE SANTÉ DENTAIRE
- PAIE & ADMIN. DU PERSONNEL
- SANTÉ AU TRAVAIL
- RECRUTEMENT & DÉV. PROFESSIONNEL
- DIRECTION LOGISTIQUE & INFORMATIQUE
- DIRECTION DE LA RÉGULATION



Philippine MICHEL-PAULSEN
Direction logistique et informatique

- MAGASINS & TRANSPORTS
- ACHATS & MARCHÉS
- COORDINATION
- TRAVAUX & DÉPANNAGE
- HYGIÈNE & SÉCURITÉ
- CORRESPONDANTS INFORMATIQUES
- INFORMATIQUE & DÉVELOPPEMENT



Laurence BERGIER
Direction de la régulation

- GESTION DU RISQUE ET ACCOMPAGNEMENT DES PROFESSIONNELS DE SANTÉ
- SERVICES EN SANTÉ
- LUTTE CONTRE LES ABUS, FAUTES ET FRAUDES
- PLATEFORME SANITAIRE



Daniel TRICAUD
Direction financière et juridique

- AFFAIRES JURIDIQUES
- CONTRÔLE INTERNE
- FINANCE & COMPTABILITÉ
- SÉCURITÉ DU SYSTÈME D'INFORMATION
- CRÉANCES



Vincent COMPAIN
Direction adjointe (depuis juin 2020)

- MÉDIATION
- PARTENARIATS ACCÈS AUX DROITS
- GESTION DOCUMENTAIRE
- DIRECTION DE LA RELATION CLIENT
- DIRECTION DES PRESTATIONS
- DIRECTION DU CRIP



David DUFOURCQ
Direction de la relation client

- ACCUEIL DES PUBLICS
- PLATEFORME DE SERVICES
- RÉCLAMATIONS
- UNITÉS DES SOLIDARITÉS



Laurence CASBAS
Direction des prestations

- PRESTATIONS EN NATURE / ESPÈCES
- GESTION DES BÉNÉFICIAIRES CMUC / AME
- SERVICE EMPLOYEUR
- PLATEFORME COURRIER
- AIDES FINANCIÈRES
- SERVICE POLYVALENT DES PRESTATIONS



Jean-Marc PAQUET
Direction du Centre Régional d'Informatique de Production (CRIP)

(NOTRE IDENTITÉ)

LA CPAM DES YVELINES

La Caisse primaire d'assurance maladie des Yvelines œuvre au quotidien pour assurer une couverture de santé aux yvelinois.

La population couverte

Le nombre de bénéficiaires, 1 533 697 au 31 décembre 2020, est en nette augmentation par rapport à l'année 2019 (+5,4%) en raison de l'intégration des 99 737 travailleurs indépendants début 2020.

Les dépenses de santé

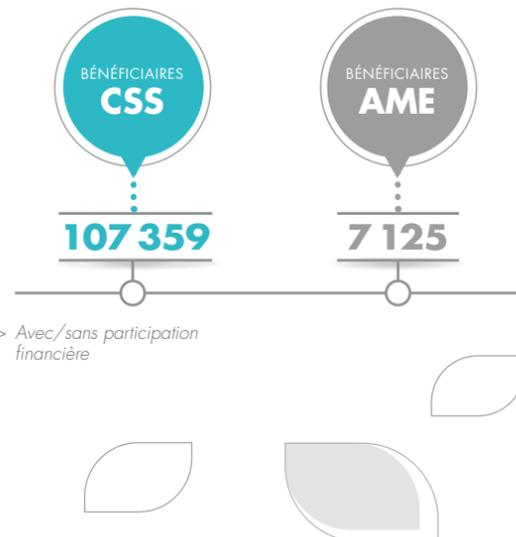
La Caisse primaire d'assurance maladie des Yvelines a remboursé plus de 3,4 milliards de dépenses liées aux soins en 2020, soit 1,8 milliard pour les soins de ville (+8,6%) et 1,6 milliard pour les établissements de santé (+ 7,5%).

La couverture santé

Les assurés rencontrant des difficultés financières dans l'accès aux soins peuvent bénéficier de la Complémentaire Santé Solidaire pour leurs dépenses de santé avec ou sans participation financière selon les revenus du foyer.

Au 31 décembre 2020, 107 359 bénéficiaires yvelinois sont couverts par la complémentaire santé solidaire. Parmi ceux concernés par la participation financière, la moitié ont opté pour la CPAM des Yvelines comme organisme complémentaire.

LA RÉPARTITION DE LA COUVERTURE SANTÉ EN 2020



*au 01/01/21 (SLM inclus)

La démographie médicale comprend des professionnels de santé et des structures hospitalières répartis sur l'ensemble du territoire.

L'OFFRE DE SOINS DANS LES YVELINES (au 31/12/2020 /Source SIAM/ERASME)

LES SPÉCIALITÉS	CONVENTIONNÉS	CONVENTIONNÉS AVEC DP*	CONVENTIONNÉS HON. LIBRES	NON CONVENTIONNÉS	TOTAL
■ Médecins généralistes	861	-	145	18	1 024
■ Médecins spécialistes	459	2	920	11	1 392
TOTAL MÉDECINS	1 320	2	1 065	29	2 416
■ Sages-femmes	155	-	-	-	155
TOTAL SAGES-FEMMES					155
■ Chirurgiens-dentistes	789	-	-	4	793
TOTAL CHIRURGIENS-DENTISTES					793
■ Infirmiers	791	-	-	0	791
■ Masseurs-kinésithérapeutes	1 121	-	-	6	1 127
■ Pédiatres-podologues	360	-	-	4	364
■ Orthophonistes	436	-	-	0	436
■ Orthoptistes	69	-	-	0	69
TOTAL AUXILIAIRES MÉDICAUX	2 777			10	2 787
TOTAL					6 151
■ Laboratoires	-	-	-	-	108
■ Pharmacies	-	-	-	-	384
■ Fournisseurs	-	-	-	-	513
■ Transporteurs	-	-	-	-	693
TOTAL AUTRES PROFESSIONS					1 698
TOTAL GÉNÉRAL					7 849

*DP : Droit permanent à dépasement

LES STRUCTURES HOSPITALIÈRES PUBLIQUES ET PRIVÉES

ÉTABLISSEMENTS SANITAIRES	NOMBRE
■ Centre médico-psychologique	1
■ Dialyses	8
■ Hospitalisation à domicile	2
■ Centres hospitaliers principaux spécialisés en lutte contre les maladies mentales	13
■ Hôpitaux locaux (H.L) / Établissements public de santé	2
■ Établissements de soins médicaux (privés à but lucratif et non lucratif)	4
■ Établissements de santé privée autorisés en soins de suite et réadaptation	15
■ Établissement de soins chirurgicaux	1
■ Maisons de santé pour maladies mentales	6
■ Centres hospitaliers (C.H.)	11
■ Établissements de soins de longue durée	10
■ Établissements de soins pluridisciplinaires (cliniques)	9
SOUS-TOTAL	82
ÉTABLISSEMENTS MÉDICO-SOCIAUX	NOMBRE
■ Enfance handicapée	75
■ Adultes handicapés/Personnes âgées	178
■ Prévention adulte	15
SOUS-TOTAL	268
TOTAL	350

(NOTRE IDENTITÉ)

UNE RELATION DE PROXIMITÉ AVEC NOS PUBLICS

Efficacité et rapidité des réponses aux questions et aux réclamations, accessibilité des services, contact personnalisé avec un interlocuteur qualifié, tels sont les engagements de la CPAM des Yvelines auprès de ses publics.

LA RELATION CLIENT S'ADAPTE POUR ASSURER UN SERVICE DE QUALITÉ AUPRÈS DES ASSURÉS

La relation client a su montrer au cours de l'année écoulée, son agilité dans la continuité de service, avec la mobilisation des agents d'accueil, (dont les agences ont fermé de mars à juin), en soutien sur l'activité du traitement des courriels. Ainsi, pendant cette période durant laquelle les contacts ont été nombreux, la CPAM a pu maintenir un haut niveau de service avec un taux de 80% de réponses apportées aux courriels dans les 48h.

La plateforme de service téléphonique a également reçu un nombre d'appels très important en lien avec l'ensemble des dispositifs mis en œuvre dans le cadre de la crise sanitaire.

L'accueil physique s'est recentré sur les contacts en rendez-vous, développant un service attentionné pour les assurés, en les contactant notamment en amont.

L'objectif : limiter les déplacements aux nécessités impérieuses et favoriser les services en ligne.

En parallèle, les conseillères de la Mission Accompagnement Santé ont continué à soutenir, en lien avec le service des aides financières, les personnes confrontées à des renoncements aux soins pour des raisons financières.

Ainsi, 617 accompagnements avec soins réalisés ont été effectués en 2020.



DES SERVICES TÉLÉPHONIQUES DÉSORMAIS GRATUITS

La loi du 10 août 2018 pour un Etat au service d'une société de confiance précise qu'« à compter du 1^{er} janvier 2021, les administrations (...) ne peuvent recourir à un numéro téléphonique surtaxé dans leurs relations avec le public (...) ». C'est dans ce cadre que le réseau de l'Assurance Maladie a mis fin à la surtaxe des numéros téléphoniques d'accueil depuis le 1^{er} juillet 2020.

Désormais, le coût d'appel vers les numéros de téléphone **3646, 3679 et 3608 correspond à un « service gratuit » avec un « coût de communication normal »**, lequel est la plupart du temps inclus dans les forfaits.

3 SERVICES GRATUITS

ASSURÉS

3646 Service gratuit + prix appel

EMPLOYEURS

3679 Service gratuit + prix appel

PROFESSIONNELS DE SANTÉ

3608 Service gratuit + prix appel

À NOTER : Pour les professionnels de santé, le **3608** remplace le numéro local qui a été supprimé le 1^{er} juillet 2020.

(NOTRE IDENTITÉ)

UNE OFFRE NUMÉRIQUE UTILE

Dans le cadre de la simplification et de la modernisation des démarches administratives, l'Assurance Maladie a poursuivi le déploiement de son offre numérique auprès des assurés et des professionnels de santé.

LES ASSURÉS

Depuis sa création en 2007, Mon compte ameli et l'application ameli permettent d'effectuer de nombreuses démarches en ligne.

L'utilisation de Mon compte ameli a progressé de **11% en 2020 dans les Yvelines** en lien avec la situation sanitaire.

Le taux d'adhérents au compte ameli parmi les bénéficiaires majeurs est de **78,3% en 2020 permettant à la CPAM des Yvelines d'atteindre le meilleur taux d'adhésion au niveau national.**

Les démarches les plus utilisées en 2020 par les adhérents au compte ameli dans les Yvelines :

- 1 Téléchargement de l'attestation de droits ;
- 2 Téléchargement de l'attestation de paiement d'indemnités journalières ;
- 3 Téléchargement du relevé mensuel de remboursements.

LE COMPTE ameli en 2020...

854 328 COMPTES AMELI
ouverts dans les Yvelines

78% DES BÉNÉFICIAIRES
majeurs ont un compte ameli

88,8% DES ASSURÉS SATISFAITS
du compte ameli

■ D'autres applis mobiles

Pour un accompagnement depuis son smartphone, l'Assurance Maladie a conçu **Asthm'activ** et **Activ'dos**, 2 applications qui permettent de fournir des informations adaptées et d'avoir un suivi personnalisé pour contrôler son asthme ou prévenir des risques liés à la lombalgie.

LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ

■ amelipro

Amelipro, bureau virtuel pour les professionnels de Santé, leur donne accès à des informations sur leurs activités, leurs patients et les actes médicaux réalisés ainsi qu'à des services pour simplifier les échanges avec la CPAM. **En 2020, le nombre d'utilisateurs a augmenté de 36% et le nombre de connexions de 16,6%.** Deux nouveaux téléservices ont été déployés en cours d'année : l'outil numérique contact tracing permettant l'identification des cas contacts Covid 19, et l'outil permettant de déclarer la perte d'activité liée à la Covid 19.

■ Votre Info Prat', l'appli dédiée pour les professionnels de santé

La CPAM des Yvelines a lancé une nouvelle version de l'application destinée aux professionnels de santé : **Votre Info Prat'**. Développée entièrement en interne, elle permet aux professionnels de santé d'être informés des actualités qui les concernent grâce au filtrage par catégorie de professionnel de santé et par rubrique. Cette application mobile leur permet de consulter les dernières actualités locales, d'accéder aux informations pratiques, réglementaires et conventionnelles.

NOTRE OFFRE NUMÉRIQUE SE PROLONGE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX :



Facebook.com/CPAM78



@CPAM_78



« CPAM des Yvelines » sur LinkedIn



(NOTRE IDENTITÉ)

LA RELATION AVEC LES EMPLOYEURS

La CPAM des Yvelines assure l'animation régionale de la relation employeur. La CPAM coordonne la mise en œuvre des plans d'actions avec l'ensemble des Caisses primaires d'Île-de-France et la CRAMIF.

L'ANIMATION DES COMITÉS RÉGIONAUX

L'animation des Comités régionaux, confiée depuis 2018 à la CPAM des Yvelines, a été prolongée en 2020 pour 2 années supplémentaires. Une attention particulière a été portée aux points suivants :

- **L'amélioration des délais de versement des indemnités journalières** (assurés et employeurs) par l'accompagnement des bonnes pratiques pour des flux de qualité ; la promotion du signalement d'arrêt (DSIJ) et de la déclaration sociale nominative (DSN) ;
- **Le suivi régional mensuel des taux DSN/DSIJ** : avec un objectif DSN fixé à 65%, la CPAM 78 est en tête de sa région ;
- **La qualité de la relation client et l'amélioration du taux de décroché** des plateformes employeurs : 71,74% pour la plateforme Est Francilien et 83,04% pour la plateforme Ouest Francilien en 2020.



*Correspondants Informatique Service

L'ACCOMPAGNEMENT DE LA FONCTION PUBLIQUE

Depuis le 4^{ème} trimestre 2020, la CPAM 78 accompagne les organismes de la fonction publique de la région pour leur entrée en DSN. Deux webinaires se sont tenus en décembre 2020, en partenariat avec le Centre national de la fonction publique territoriale.



La newsletter
« 3 minutes entreprises »



L'ACCOMPAGNEMENT DES EMPLOYEURS

Compte tenu de la crise sanitaire et du fort impact pour les entreprises, l'accompagnement s'est concentré sur :

- **La poursuite de la promotion du signalement d'arrêt et des téléservices** en réajustant le plan d'actions et les cibles ;
- **L'accompagnement des entreprises** pour répondre aux sollicitations multipliées par 10 durant le 1^{er} confinement ;
- **Des ateliers personnalisés à distance** avec la CAF et Mercedes sur l'analyse de leurs flux ;
- **L'élaboration de la stratégie de digitalisation** par le biais de webinaires ciblés auprès des employeurs.

En 2020, les Délégués employeurs ont réalisé 3 158 contacts auprès des employeurs (2 193 en 2019).

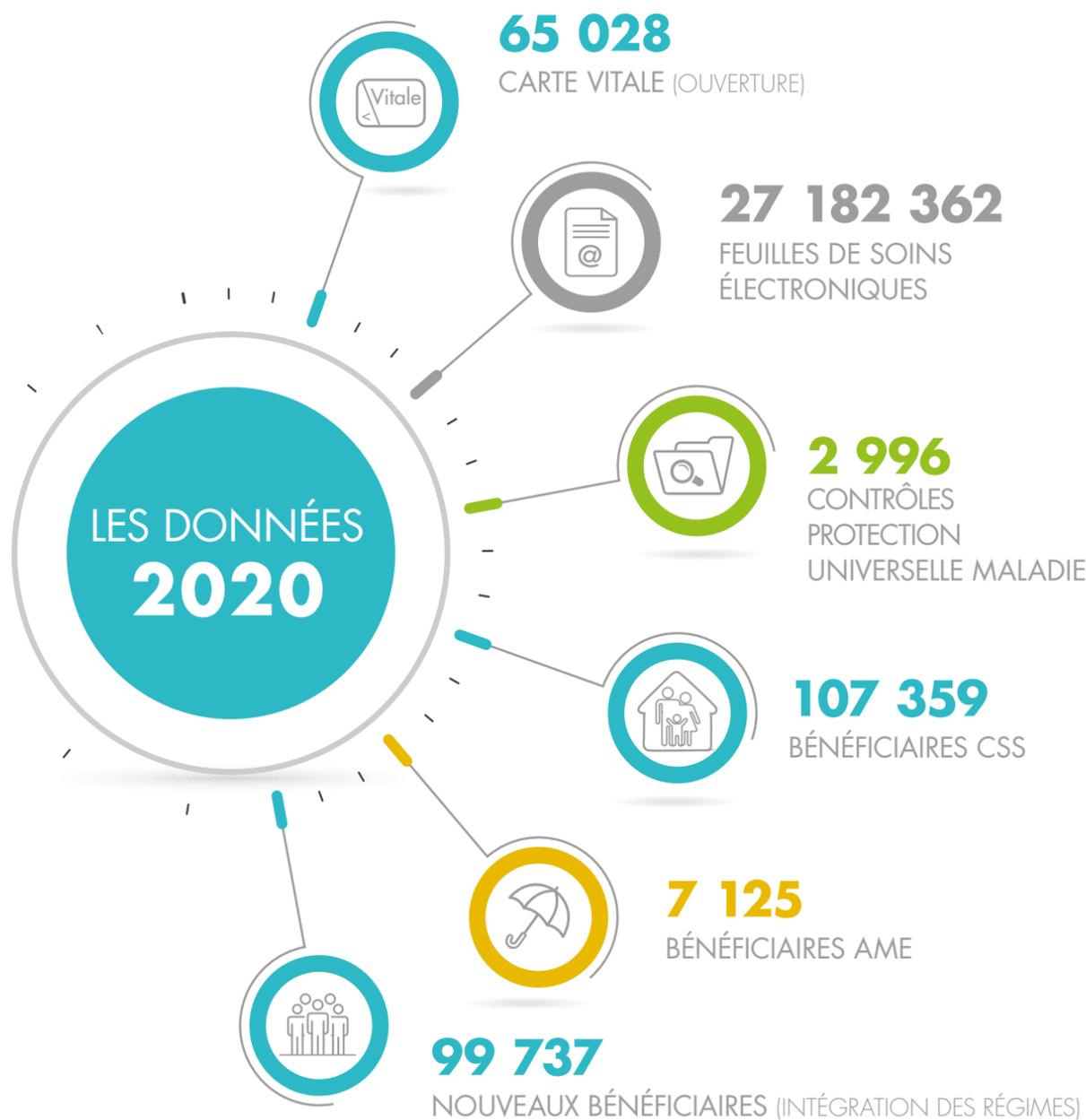
LE PILOTAGE DE LA NEWSLETTER EMPLOYEURS

La CPAM des Yvelines coordonne la publication de « 3 minutes entreprises », la newsletter mensuelle d'information et d'accompagnement qui est adressée à plus de 100 000 entreprises franciliennes. Elle informe les employeurs sur les démarches à effectuer concernant l'Assurance Maladie et la prévention santé. L'année 2020 a été marquée par la publication de nombreuses informations pratiques en lien avec la crise sanitaire.



(NOTRE IDENTITÉ)

LES PRESTATIONS EN QUELQUES CHIFFRES



DÉPENSES DE SANTÉ



1 570 452 939 €
ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ
(DÉPENSES)



1 832 408 397 €
SOINS DE VILLE
(DÉPENSES)

MAÎTRISE DES DÉPENSES



635 346 €
ABUS FAUTES ET FRAUDES
(MONTANT RÉCUPÉRÉ)



17 045 904 €
RECOURS CONTRE TIERS
(MONTANT RÉCUPÉRÉ)

ARRÊT DE TRAVAIL



605 997
ARRÊTS
DE TRAVAIL



16 048
DÉCLARATIONS
ACCIDENT
DU TRAVAIL



432 360
ATTESTATIONS
DE SALAIRE

COURRIER



2 460 023
PLIS REÇUS



6 670 743
DOCUMENTS
NUMÉRISÉS

(LE CŒUR DE MÉTIER)

LA PRÉVENTION

Au-delà du volet curatif, le système de soins français encourage les comportements favorables à la santé afin d'éviter l'apparition ou l'aggravation de la maladie, en portant une attention particulière aux personnes les plus vulnérables et aux situations « à risques ».

La CPAM des Yvelines a notamment poursuivi son partenariat étroit avec l'antenne locale du centre régional des dépistages des cancers et la Ligue contre le Cancer.

LE CANCER COLORECTAL

Près de 95% des cancers colorectaux sont diagnostiqués après 50 ans, chez les hommes comme chez les femmes.

Le programme national de dépistage organisé concerne **les hommes et les femmes entre 50 et 74 ans**.

Le **test de dépistage du cancer colorectal gratuit** consiste à réaliser chez soi, tous les 2 ans, un test de recherche de sang caché dans les selles.

Plus un cancer colorectal est détecté tôt, moins les traitements sont lourds et plus les chances de guérison sont importantes.

LE CANCER DU SEIN

Le dépistage du cancer du sein a pour objectif de diminuer le nombre de décès causés par le cancer du sein. Il concerne **toutes les femmes entre 50 et 74 ans**, sans symptôme et n'ayant pas de facteurs de risque particuliers de cancer du sein, autres que leur âge.

Les femmes ayant un risque élevé ou très élevé de cancer du sein peuvent bénéficier d'un suivi spécifique adapté à leur situation individuelle pris en charge à 100 % pour les examens recommandés.

L'organisation de la campagne de dépistage du cancer du sein dans les Yvelines est assurée par l'Association de Dépistage organisé de Masse des cancers des Yvelines (ADMY).

Une femme sur huit développe un cancer du sein au cours de sa vie. Détecté tôt, le cancer du sein guérit dans 9 cas sur 10.

LE CANCER DU COL DE L'UTÉRUS

Le dépistage du cancer du col de l'utérus est proposé **à toutes les femmes âgées de 25 à 65 ans** sauf indication contraire du médecin.

Le dépistage permet de détecter la présence du virus ou d'anomalies des cellules du col de l'utérus et donc de les traiter avant qu'elles n'évoluent en cancer ou de diagnostiquer des cancers à un stade précoce et ainsi d'améliorer les chances de guérison.

Le test de dépistage est réalisé par **examen cytologique** ou examen des cellules prélevées lors du **frottis du col de l'utérus**.

90 % des cancers du col de l'utérus pourraient être évités avec un frottis réalisé tous les 3 ans (Institut national du cancer).

LE DÉPISTAGE DES CANCERS EN 2020

■ CANCER COLORECTAL

(TAUX DE DÉPISTAGE FEMMES/HOMMES)

DÉPISTÉS
50 à 74 ans
19,6%

DÉPISTÉES
50 à 74 ans
57,7%

■ CANCER DU SEIN

(TAUX DE DÉPISTAGE FEMMES)

■ CANCER DU COL DE L'UTÉRUS

(TAUX DE DÉPISTAGE)

DÉPISTÉES
25 à 65 ans
46,1%



« SANTÉ-VOUS BIEN », LA NEWSLETTER PRÉVENTION SANTÉ

La CPAM des Yvelines a créé « Santé-vous bien », newsletter trimestrielle dédiée à la prévention santé. Elle aborde tous les thèmes et les actualités santé de la vie courante afin de donner des informations pratiques à ses lecteurs. **L'objectif principal est de sensibiliser les assurés aux thématiques santé importantes** : dépistage des cancers, vaccination, hygiène dentaire, nutrition, activité physique... Le premier numéro est paru en octobre 2020 et a été diffusé à plus de 480 000 assurés yvelinois.

(LE CŒUR DE MÉTIER)

LA PRÉVENTION

LE DISPOSITIF M'T DENTS

M'T dents est un dispositif national qui s'adresse aux enfants dès 3 ans et aux jeunes jusqu'à 24 ans pour les aider à prendre de bonnes habitudes d'hygiène bucco-dentaire. Il propose un ou plusieurs rendez-vous gratuits pour des soins tous les 3 ans.



La CPAM des Yvelines a poursuivi, en partenariat avec l'UFSBD, son action de sensibilisation et de dépistage en milieu scolaire afin d'inciter les enfants et les familles éloignés du système de santé à recourir à l'examen bucco-dentaire et les accompagner jusqu'à la réalisation des soins.

En 2020, **1 153 enfants des écoles de Trappes et des Mureaux ont été dépistés.** Cela représente 26 écoles et 93 classes sensibilisées.

LE PROGRAMME RETOUR À DOMICILE (PRADO)

L'Assurance Maladie a poursuivi le développement des services en santé en mettant l'accent sur de nouveaux programmes d'accompagnement personnalisés en faveur des personnes atteintes de maladie chronique mais également pour faciliter le retour à domicile après un accouchement ou une intervention chirurgicale.

Dès la date de sortie fixée par l'équipe médicale de l'établissement, le Conseiller Assurance Maladie se met en relation avec le professionnel de santé choisi par le patient (sage-femme, masseur kinésithérapeute, infirmière, spécialiste) pour lui offrir un accompagnement à domicile adapté.

En 2020, le PRADO a été proposé dans 10 maternités, 13 établissements pour la chirurgie et 12 établissements pour les pathologies chroniques.



LA VACCINATION OBLIGATOIRE DES ENFANTS

Les vaccinations sont indispensables chez les bébés et les enfants. Elles permettent de les protéger efficacement et durablement contre différentes maladies infectieuses graves, voire parfois mortelles. Depuis le 1^{er} janvier 2018, 11 vaccins sont obligatoires pour les nourrissons.

En 2020, la vaccination a été fortement perturbée par la crise sanitaire et plus particulièrement par le 1^{er} confinement avec des retards de vaccination par rapport aux recommandations du calendrier vaccinal. Depuis le 1^{er} déconfinement les taux de couverture vaccinale se redressent mais restent globalement inférieurs à ceux enregistrés fin 2019.

LES VACCINATIONS OBLIGATOIRES POUR LES NOURRISSONS

ÂGE APPROPRIÉ	2 MOIS	4 MOIS	5 MOIS	11 MOIS	12 MOIS	16-18 MOIS
Diphthérie-Tétanos-Poliomyélite	■	■	■	■	■	■
Coqueluche	■	■	■	■	■	■
Haemophilus Influenzae de type b (HIB)	■	■	■	■	■	■
Hépatite B	■	■	■	■	■	■
Pneumocoque	■	■	■	■	■	■
Méningocoque C	■	■	■	■	■	■
Rougeole-Oreillons-Rubéole	■	■	■	■	■	■

LA CAMPAGNE DE VACCINATION CONTRE LA GRIPPE

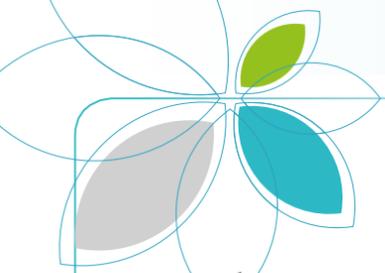
Dans le contexte de la pandémie de Covid 19, le taux de vaccination antigrippale est nettement supérieur que celui de la campagne précédente.

Plus de la moitié (51,9%) de la population à risques est vaccinée contre 44,3% lors de la période précédente (+7,9 points).

Cette forte progression répond aux messages du Gouvernement incitant les personnes vulnérables à se faire vacciner dès le mois d'octobre afin d'éviter un engorgement des services de réanimation déjà fortement occupés par les cas de Covid 19.

En fin d'année, la mobilisation du stock d'Etat a permis de palier la pénurie des officines et de prolonger la campagne jusqu'au 28 février 2021.

Ce sont les pharmaciens qui ont le plus vacciné de patients à risques, à savoir plus de la moitié (53%), 1/3 des vaccinés ont eu recours à leur médecin et 14% à une infirmière.



(LE CŒUR DE MÉTIER)

LE CENTRE DE SANTÉ DENTAIRE

Le centre de santé dentaire de Versailles est géré par la Caisse primaire d'assurance maladie des Yvelines et couvre l'ensemble des domaines de la chirurgie dentaire.

UN SERVICE DE QUALITÉ

Le centre dentaire de Versailles est ouvert à tous les assurés du régime général, notamment aux patients à faibles revenus. Il dispose d'un accès adapté aux personnes à mobilité réduite.

Le centre est pourvu d'un appareil de radiographie panoramique numérique permettant un diagnostic fiable des soins à effectuer.

Il est équipé de trois fauteuils dentaires, fonctionnant chacun sur une amplitude hebdomadaire de 41H15, soit 8H15/jour.

Le Centre de santé dentaire applique la dispense d'avance de frais de la part obligatoire du tarif de la Sécurité sociale.

UNE ÉQUIPE COMPÉTENTE

Une équipe composée de 5 chirurgiens-dentistes omnipraticiens et de 4 assistantes dentaires qui se répartissent l'activité des 3 fauteuils.

Les assistantes dentaires sont en charge de :

- **L'assistantat au fauteuil ;**
- **La gestion des dossiers médicaux des patients ;**
- **La décontamination, le nettoyage et la stérilisation** de l'ensemble du matériel dentaire ;
- **La gestion des stocks de matériaux** et matériels dentaires ;
- **Le suivi de la traçabilité** de la stérilisation.



LES CHIFFRES 2020

1 964 PATIENTS REÇUS

4 959 NOMBRE DE RENDEZ-VOUS HONORÉS

301 NOUVEAUX PATIENTS

247 PATIENTS BÉNÉFICIAIRES DE CSS, AME OU CONTRAT ACS
(soit 12,57% de la patientèle)

Le Centre de santé dentaire propose les soins suivants :

- **Les soins de prévention ;**
- **Les soins conservateurs,**
- **Les extractions,**
- **Les prothèses adjointes et conjointes.**

(LE CŒUR DE MÉTIER)

L'INNOVATION DIGITALE

L'Assurance Maladie investit dans l'innovation digitale pour faciliter l'accès aux soins avec le déploiement de la télémédecine et améliorer l'efficacité de la prise en charge des patients en promouvant le dossier médical partagé (DMP).

LA TÉLÉMÉDECINE, POUR GARANTIR LA CONTINUITÉ DES SOINS

L'usage de la téléconsultation a explosé depuis le début de la crise sanitaire, en particulier pendant le confinement. Afin de respecter les consignes de confinement et de protéger l'ensemble de la population, certains professionnels ont proposé une prise en charge à distance de leurs patients. Cette solution permet la continuité des soins tout en limitant les risques de contamination.

La répartition des actes

CATÉGORIE D'EXÉCUTANT	FILIÈRE VISUELLE	TÉLÉCONSULTATION	TÉLÉEXPERTISE	TÉLÉSURVEILLANCE	TOTAL GÉNÉRAL
Centres de santé	0	2 761	0	0	2 761
Maisons de santé pluriprofessionnelles	0	13	0	0	13
PMI	0	0	0	0	0
Etablissements de santé	0	12 734	64	0	12 798
Professions médicales	1 999	400 465	42	504	403 010
Professions paramédicales	4	82	0	0	86
Pharmacies	0	1 041	0	0	1 041
Autres	0	3	0	11 491	11 494
TOTAL GÉNÉRAL	2 003	417 099	106	11 995	431 203

Pendant la période de l'épidémie, **toutes les consultations à distance sont prises en charge à 100 % par l'Assurance Maladie.**

Dans les Yvelines en 2020, **les actes de téléconsultation (toutes catégories confondues) ont été multipliés par 45** (417 099 actes en 2020, contre seulement 9 315 en 2019).

ÉVOLUTION DES ACTES DE TÉLÉCONSULTATIONS

(ENTRE 2019 ET 2020)

x45

La télémédecine



LE DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ POURSUIT SON DÉVELOPPEMENT

■ Poursuite de la mobilisation autour de la création des DMP

Tout assuré peut ouvrir son DMP lui-même, grâce au site dmp.fr, dans les pharmacies, dans les accueils de la CPAM, auprès d'un professionnel de santé lors d'une consultation, ou dans un établissement de santé.

Des actions de promotion sont également menées dans les accueils de la CPAM, les ateliers maternité, les établissements de soins, les entreprises, les centres commerciaux et les communes pour favoriser la création.

La crise sanitaire intervenue en 2020 et notamment le premier confinement de mars à mai, ont fortement perturbé ces actions.

En 2020 : 30 041 DMP ont été créés dont 16 007 DMP dans les accueils.

Des actions de communication et de marketing sont venues renforcer les campagnes nationales.

Une campagne Facebook a été diffusée du 23 novembre au 13 décembre 2020 permettant de toucher 48 447 personnes.

La répartition des créations de DMP

INTERNET	ACCUEIL	PROFESSIONNELS DE SANTÉ LIBÉRAUX	ÉTABLISSEMENTS DE SOINS	OFFICINES
29,6%	41,2%	7,9%	0,3%	21%

5 campagnes marketing (e-mailings ciblés de recrutement adressés aux détenteurs de compte ameli) ont été diffusées en décembre 2020, pour inciter les assurés à ouvrir leur Dossier Médical Partagé.

En cumulé, depuis le lancement du projet en 2018, **196 2710 DMP ont été créés**, tous canaux confondus.

■ Accompagnement des établissements de soins

Les principaux établissements de soins publics et privés du département sont accompagnés pour leur présenter le DMP, échanger sur les modalités techniques et le calendrier de déploiement.

En 2020, 15 établissements de soins ont ainsi alimenté des DMP.

Afin de faciliter le déploiement du DMP dans les EHPAD, la CPAM des Yvelines les a accompagnés autour de la création et de l'alimentation des DMP de leurs résidents.

En 2020, 24 conventions avec des EHPAD ont été signées.

(LE CŒUR DE MÉTIER)

LES DAM & LES CIS

Deux acteurs sont au cœur de la relation avec les professionnels de santé : le Délégué Assurance Maladie et le Conseiller Informatique Service. Leurs missions sont variées et se complètent pour apporter au professionnel un accompagnement riche et utile.

LE RÔLE DU DÉLÉGUÉ ASSURANCE MALADIE (DAM)

Le DAM assure la promotion de la maîtrise médicalisée auprès des professionnels de santé en les accompagnant et en relayant les objectifs et recommandations issus de la négociation conventionnelle et pratiques de la HAS et de l'AFSSAPS (Agence Française de Sécurité Sanitaire des Produits de Santé).

L'activité des DAM en 2020 a été fortement impactée par la crise sanitaire : les campagnes menées auprès des établissements de santé ont dû être stoppées dès mars et les DAM ont été fortement mobilisés sur les activités de contact tracing. Ce contexte particulier a conduit à une baisse du nombre d'interventions.

Les principales campagnes en 2020 :

- **La prévention** auprès des sages-femmes ;
- **La lombalgie** auprès des généralistes et des services de santé au travail ;
- **Les produits de santé** (LPP - Perfadom) auprès des fournisseurs.

LES CHIFFRES en 2020



UN ACCOMPAGNEMENT DES CONSEILLERS INFORMATIQUE SERVICE (CIS)

Dans le cadre d'opérations de marketing et d'assistance, **4 940 contacts téléphoniques et mails et 973 visites** ont été réalisés par les Conseillers Informatique Service dont 730 téléassistances auprès des professionnels de santé.

L'ADAPTATION DES MISSIONS DES DAM ET CIS À LA CRISE SANITAIRE

La crise sanitaire survenue dès le début d'année 2020 a obligé l'Assurance Maladie à recourir au savoir-faire des DAM et CIS pour porter des messages en lien avec la COVID 19 auprès des professionnels de santé.

Les DAM et CIS ont ainsi maintenu des interventions plus particulièrement adaptées au contexte sanitaire. Les DAM et CIS ont également été réquisitionnés sur la plateforme contact tracing, entraînant une baisse du volume des interventions auprès des professionnels de santé. Toutefois, toutes les demandes entrantes ont pu être traitées afin d'assurer la continuité de service.

LES CAMPAGNES EN LIEN AVEC LA CRISE SANITAIRE

CAMPAGNES	DAM	CIS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contact TRACING Outil numérique utilisé pour l'identification des personnes-contacts autour d'un cas Covid 19. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rôle du médecin généraliste ➤ Recommandation sur la consultation Post-confinement (médecins généralistes et centres de santé). 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Accompagnement à l'accès à Contact COVID (établissements de santé).
<ul style="list-style-type: none"> ▪ SI-DEP Logiciel permettant de recenser les résultats des Test PCR. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Modalité de facturation et saisie dans SI-DEP (médecins généralistes, pharmacies et infirmiers). 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Accompagnement à la saisie dans le logiciel (établissements de santé).
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vaccin COVID Téléservice permettant d'assurer la traçabilité des vaccins et des étapes de la vaccination. 		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Accompagnement à l'accès à Vaccin COVID (EHPAD et centre de vaccination).

(LE CŒUR DE MÉTIER)

ENGAGÉS POUR LE RÉSEAU

En plus du service rendu aux assurés yvelinois, la CPAM des Yvelines assure des missions nationales telles que l'administration du RFI ou la gestion des prestations en nature des adhérents de la MGP.

LE RFI

La cellule d'administration du RFI (Référentiel Fichier Individu) de la CPAM des Yvelines gère une mission d'envergure nationale. Depuis 2006, elle fiabilise les données de l'appli WEBRFI qui contient l'identité des individus et leur rattachement à un régime pour le compte de toutes les CPAM de France.

Afin d'assurer la cohérence et la fiabilité des données de l'appli, la cellule du RFI doit :

- Redresser les situations erronées de certains utilisateurs ;
- Recycler les rejets de flux d'échange du répertoire national interrégimes des bénéficiaires de l'Assurance Maladie (RNIAM). Ces rejets peuvent provenir des services de gestion des bénéficiaires des CPAM de France ou de la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse ;
- Gérer les rejets issus des opérations nationales, notamment les épurations de BDO et les opérations de CALAGE qui visent à redresser en masse et de façon automatique des situations en anomalie ;
- Créer et gérer les anonymes au RFI ;
- Procéder au redressement ou à l'annulation des situations atypiques.

La cellule RFI conduit également une mission pérenne d'audit sur la qualité des données du RFI car sa position privilégiée lui permet de consolider les anomalies applicatives et/ou les mauvaises pratiques en caisse qui ressortent au travers des rejets constatés.

QUELQUES CHIFFRES

▪ **104 672** REJETS TRAITÉS
DU RNIAM REÇUS EN 2020

▪ **348 338** REJETS TRAITÉS
(TOUS REJETS CONFONDUS)

LA MGP

En 2009, la Mutuelle Générale de la police (MGP) a signé une convention de délégation de gestion avec la Caisse Nationale d'Assurance Maladie.

Suite à cette signature, une partie des missions de la MGP a été prise en charge par la CPAM des Yvelines.

Depuis 2009, la CPAM des Yvelines prend en charge les prestations en nature des assurances maladie et maternité des adhérents MGP pour la partie relevant du régime obligatoire.

En 2020, 3 208 924 décomptes ont été émis au titre des feuilles de soins électroniques et 195 481 décomptes au titre des feuilles de soins papier.

Elle gère également la relation client avec les professionnels de santé, ainsi que leurs éventuelles réclamations sur ce périmètre.

MGP
LA MUTUELLE DES FORCES DE SÉCURITÉ

LA MGP EN CHIFFRES

ASSURÉS

104 497

AYANTS DROIT

32 349

EUROS REMBOURSÉS
(Frais de santé)

233 563 601€

LES DÉPENSES & LES ACTIONS DE MAÎTRISE



42

Les soins de ville



43

Les remboursements



44

Les actions de maîtrise



(LES DÉPENSES)

LES SOINS DE VILLE

En 2020, les dépenses de soins de ville ont connu une croissance de 8,6 % dans les Yvelines.

En 2019, cette progression des dépenses s'établissait à +4,2%. Cette variation s'explique notamment par l'impact de la crise sanitaire sur les dépenses des infirmiers, laboratoires, médicaments ainsi que sur les prestations en espèces.

■ Le dispositif d'avances à destination des professionnels de santé (DIPA) mis en place pour les aider à faire face à leurs charges fixes professionnelles pendant la crise sanitaire a un impact sur les dépenses des honoraires médicaux (+3,2%).

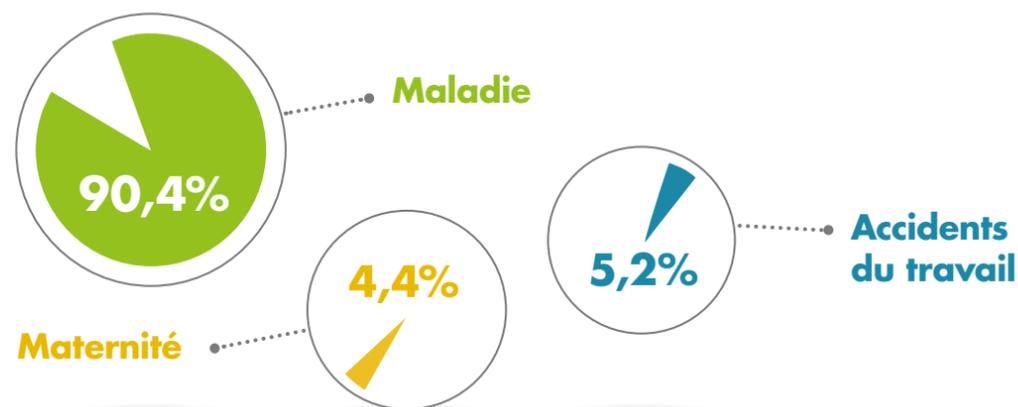
■ L'augmentation des honoraires des auxiliaires médicaux (+0,8%) s'explique essentiellement par l'accroissement des dépenses liées à l'activité des infirmiers

(+12,2%), alors qu'une baisse générale est constatée sur les autres catégories de professionnels de santé.

■ Les dépenses de médicaments (+6,0%) et celles de laboratoires (+51,7%) connaissent une croissance élevée, dûe notamment aux dispositifs de dépistage.

■ Enfin, la forte hausse des dépenses des prestations en espèces (+23,9%) contraste avec la réduction des frais de transports (-6,9%). Elle résulte principalement des différentes mesures dérogatoires telles que les indemnités journalières versées aux professionnels de santé ou aux personnes contraintes de rester à leur domicile.

RÉPARTITION DES DÉPENSES PAR RISQUE (au 31/12/2020)



LES DÉPENSES 2020

PRESTATIONS (principaux postes de dépenses)	DÉPENSES 2020 (€)	ÉVOLUTION 2020/2019
TOTAL HONORAIRES DU SECTEUR PRIVÉ (médicaux et dentaires), DONT :	517 262 730	+3,2%
■ Omnipraticiens libéraux	105 659 168	-2,6%
■ Spécialistes libéraux	275 063 558	-0,6%
■ TOTAL médecins libéraux	380 722 726	-1,2%
■ Dentistes libéraux	82 997 773	-2,2%
TOTAL AUXILIAIRES MÉDICAUX, DONT :	176 391 245	+0,8%
■ Infirmiers libéraux	94 652 880	+12,2%
■ Masseurs-kinésithérapeutes libéraux	63 604 180	-9,6%
TOTAL AUTRES DÉPENSES, DONT :	499 954 809	+23,2%
■ Laboratoires	112 273 634	+51,7%
■ Frais de déplacement des malades	70 909 328	-6,9%
■ Prestations en espèces	316 583 609	+23,9%
TOTAL PRODUITS DE SANTÉ, DONT :	638 799 614	+5,5%
■ Médicaments	496 501 977	+6,0%
■ LPP (Liste des produits et prestation)*	126 755 301	+3,2%
TOTAL SOINS DE VILLE	1 832 408 397	+8,6%
VERSEMENTS AUX ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ (en droits constatés)	DÉPENSES 2020 (€)	ÉVOLUTION 2020/2019
■ Établissements sanitaires	967 476 731	+7,2%
■ Établissements médicaux sociaux pour personnes âgées et handicapées	381 998 604	+6,3%
■ Cliniques privées (part obligatoire)	220 977 604	+10,9%
TOTAL ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ	1 570 452 939	+7,5%

SOURCE IFSS 2020 (dépenses en droits constatés*)

LES REMBOURSEMENTS

En 2020, plus de 94% des flux transmis sont des feuilles de soins électroniques.

La CPAM des Yvelines a traité, en flux électronique, 28 834 590 décomptes, soit une augmentation de 7,68% par rapport à 2019.

Le traitement des feuilles de soins papier est en baisse de 1,74%, avec 1 652 228 décomptes en 2020.

Le délai de remboursement des feuilles de soins électronique avec l'utilisation de la carte Vitale est en moyenne de 6 jours.

(LES FRAUDES)

LES ACTIONS DE MAÎTRISE

Au quotidien, la CPAM des Yvelines agit contre les comportements abusifs et frauduleux de nos publics et règle les contentieux dans le but de rembourser le soin au juste coût en garantissant la pérennité de notre système de protection sociale.

LE RECOURS CONTRE TIERS (RCT)

8 500 dossiers sont en cours de gestion sur l'année 2020 et 7 314 nouveaux dossiers ont été ouverts. 17 045 904 € ont été récupérés dans le cadre de procédures de recours contre tiers.

Les actions préconisées lors d'une étude d'optimisation (gestion par portefeuille, dématérialisation, harmonisation des pratiques, formations internes), ainsi que l'adaptabilité et l'implication de l'équipe ont permis d'accroître la productivité malgré la crise sanitaire.

LES RECOURS JUDICIAIRES

Le Service juridictionnel prend en charge le traitement des recours judiciaires (hors RCT) et la représentation devant le pôle social du Tribunal judiciaire, le Juge de l'exécution, le Tribunal correctionnel (fraudes) et la Cour d'appel. En 2020, 2 302 affaires ont été prises en charge lors de 535 audiences,

76% de ces affaires relèvent d'une juridiction des Yvelines et 24% d'une juridiction hors circonscription (Île-de-France hors Yvelines et province).

LA LUTTE CONTRE LES FRAUDES

236 dossiers de fraude ont été instruits en 2020 dont 179 avec suite contentieuse soit 75,85 %. Ces 179 dossiers avec suite contentieuse se composent de 19 pénalités, 75 avertissements, 40 dépôts de plainte, 45 signalements parquet. Ils ont permis de détecter un préjudice de 635 346 €.

44 dossiers concernaient des fraudes à l'identité détectées sur la base de signalements internes pour un préjudice évité de 78 309 € et un préjudice subi de 14 305,40 € débouchant sur des signalements article 40.

MONTANT PRÉJUDICE SUBI EN 2020 : 635 346 €



41 dossiers concernaient de faux arrêts de travail détectés sur la base de signalements internes pour un préjudice subi de 8 045,59 € débouchant sur des dépôts de plainte ou des avertissements.

PRÉJUDICE ÉVITÉ EN 2020
253 173 €

PRÉJUDICE NOTIFIÉ EN 2020
490 370 €

L'HUMAIN & L'ENVIRONNEMENT



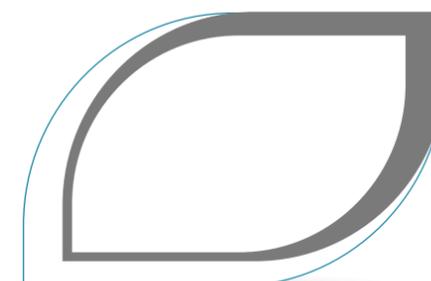
48

Les ressources humaines



52

La transformation managériale



54

La Responsabilité Sociétale
des Organisations



56

L'innovation participative

(LES RESSOURCES HUMAINES)

L'HUMAIN AVANT TOUT

L'Assurance Maladie des Yvelines est une entreprise socialement responsable par ses missions, sa diversité, son offre de formation et l'accompagnement des collaborateurs.

L'entreprise compte 1 163 collaborateurs en contrat à durée indéterminée au 31 décembre.

1 163
COLLABORATEURS



FOCUS SUR LES RECRUTEMENTS

En 2020, la CPAM des Yvelines a recruté 97 CDI dont 27 transformations de CDD en CDI, ainsi que 274 CDD dont 104 CDD dans le cadre de la mission de contact tracing.

Les campagnes de recrutement intensives pour répondre à la mission contact tracing confiée par les autorités à l'Assurance Maladie ont nécessité un fort investissement du Service recrutement.

L'année 2020 a également été marquée par l'intégration du personnel du RSI et des organismes complémentaires, qui ont été répartis dans toutes les directions de la CPAM en fonction de leurs souhaits et des besoins des directions : soit 44 intégrations.

LE DISPOSITIF D'ACCOMPAGNEMENT PARRAINS/MARRAINES

Ce dispositif - créé lors du projet d'entreprise *Destination 2017* - a été réactivé. Il concerne les CDI, les CDD de plus de 6 mois et les contrats en alternance, avec pour objectifs de faciliter l'intégration et d'accompagner les nouveaux embauchés, transmettre les valeurs de la CPAM tout en aidant à l'acculturation des outils internes et des conseils pratiques...

À ce jour 30 Parrains/Marraines répartis sur les sites, accompagnent 23 filleuls dans leur intégration.

QUELQUES CHIFFRES 2020...



* Avec le CRIP et le centre de santé dentaire

LA FORMATION À DISTANCE : S'ADAPTER ET INNOVER

Sur les **1 355 stagiaires formés** en 2020, plus de **1 000 formations ont été réalisées à distance**. Plus de 74 % des stagiaires ont eu l'occasion d'expérimenter de nouvelles modalités de formation en classe virtuelle via Skype ou Zoom notamment. Cette proportion importante illustre la capacité d'adaptation et d'innovation de l'offre de formation face à un contexte sanitaire exceptionnel.

La formation professionnelle a également contribué à la formation de plus **40 collaborateurs sur les prestations en espèces dans le cadre de l'entraide entre processus, et 226 stagiaires ont été formés à la mission de contact tracing.**

Les formations des nouveaux managers, le management de proximité à distance, le management d'équipes fusionnées, « déléguer efficacement » ont apporté des réponses concrètes aux **98 managers participants**, fortement mobilisés dans un contexte fluctuant et à distance.

LA REFONTE DE LA JOURNÉE D'INTÉGRATION

La journée d'intégration des nouveaux arrivants a été entièrement revue au format « facilitation » afin de les initier à l'intelligence collective qui constitue l'ADN de la CPAM des Yvelines. Dans le contexte actuel, l'animation a été réalisée à distance avec des outils collaboratifs (Zoom et Klaxoon). Une 1^{ère} session s'est déroulée en décembre 2020 auprès de 16 nouveaux collaborateurs.



(LES RESSOURCES HUMAINES)

LE TÉLÉTRAVAIL DÉROGATOIRE

En mars 2020, avec la crise sanitaire de la Covid 19, la CPAM des Yvelines a déployé massivement le télétravail. En quelques jours, les collaborateurs ont su s'adapter à cette nouvelle manière de travailler afin d'assurer la continuité de service.

LA MISE EN PLACE DU TÉLÉTRAVAIL À 100%

Début 2020, plus de 20% des collaborateurs de la CPAM des Yvelines étaient télétravailleurs réguliers (soit 259 salariés). Lors de l'annonce du premier confinement, **plus de 800 salariés étaient concernés par des activités télétravaillables.**

Les horaires de travail ont été adaptés et la mise en place d'un site extranet, puis le déploiement du nouvel intranet collaboratif, LIAM, ont également permis aux salariés de rester informés et de maintenir le lien avec l'organisme.

L'ORGANISATION DU TÉLÉTRAVAIL DÉROGATOIRE

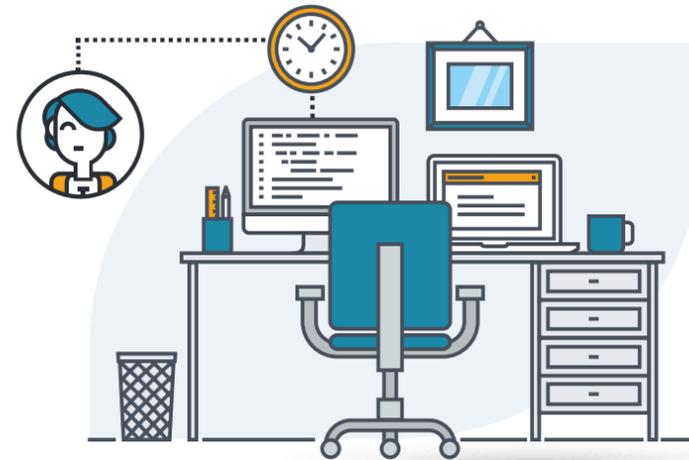
Le télétravail dérogatoire a été mis en place de mars à septembre.

Les collaborateurs qui le souhaitent pouvaient travailler à distance jusqu'à 3 jours par semaine s'ils répondaient aux critères d'autonomie et d'activité télétravaillable. Cette mesure permettait notamment de scinder les équipes en groupe étanche. Une dérogation était possible jusqu'à 5 jours pour les agents en contact tracing.

Fin octobre, en raison des nouvelles décisions gouvernementales, le télétravail 5 jours par semaine est redevenu la norme pour l'ensemble des activités télétravaillables.

RETOUR SUR L'ENQUÊTE TÉLÉTRAVAIL

Une enquête réalisée à la suite du 1^{er} déconfinement a révélé que les collaborateurs ont bien vécu cette période et ont pu mener leurs activités à distance.



RÉSULTATS de l'enquête

95% DES RÉPONDANTS déclarent avoir réussi à s'adapter à la situation

87% DES RÉPONDANTS ont bien vécu leurs circonstances de travail

98% DES SALARIÉS se sentent à l'aise avec les outils de travail à distance

9/10 MANAGERS ont mis en place un dispositif d'animation à distance avec leur équipe



(LA TRANSFORMATION MANAGÉRIALE)

LA MÉTHODE D'INTELLIGENCE COLLECTIVE

À la CPAM des Yvelines, un groupe de collaborateurs a été formé aux techniques de la facilitation.

L'INTELLIGENCE COLLECTIVE AU SERVICE DE LA TRANSFORMATION MANAGÉRIALE

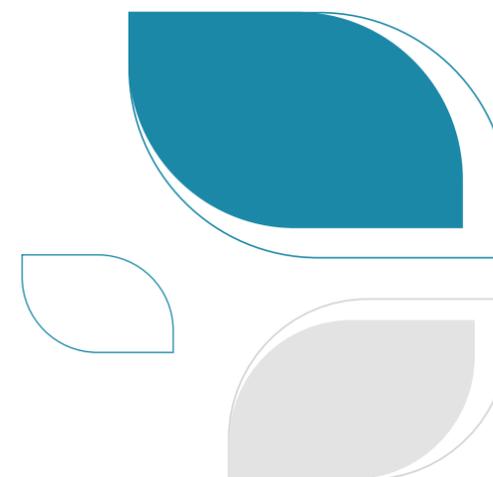
À la CPAM des Yvelines, manager en prenant en compte l'humain est primordial.

L'intelligence collective est l'intelligence d'une communauté : telle est la philosophie de la démarche de transformation managériale, baptisée Colibri. Initiée en 2011, elle apporte de nombreux bénéfices qui la rendent essentielle dans la stratégie de l'entreprise.

En 2020, les facilitateurs se sont adaptés en proposant des ateliers à distance afin de poursuivre les travaux engagés.

LES ATELIERS OUVERTS À TOUS

Six ateliers ont eu lieu durant l'année 2020, dont trois en présentiel au sein même des équipes. Ils avaient notamment pour objectif de développer la cohésion d'équipe afin de mieux communiquer. Réalisés en janvier, mars et septembre (dans le respect des règles sanitaires), ces ateliers ont rassemblé entre 15 et 20 participants par session. Suite à une enquête interne sur le confinement et le télétravail, trois autres ateliers se sont tenus à distance dans le cadre d'un groupe de travail constitué de 15 agents volontaires représentatifs de différentes directions. Animés par deux facilitatrices et le Directeur de la stratégie et du développement, ces ateliers ont abouti sur un plan d'actions. Les facilitateurs ont également animé en juin, avec la CPAM du Bas-Rhin et Pôle Emploi, une journée à distance autour de la facilitation.



Les ateliers de facilitation



LA FACILITATION À DISTANCE

Avec l'augmentation conséquente du télétravail en 2020, les facilitateurs ont mené une réflexion pour transformer et adapter les méthodes de la facilitation à un nouveau format à distance pour 2021.

Des outils tels que Zoom et Klaxoon ont ainsi été utilisés pour dynamiser les ateliers malgré la distance physique. Les ateliers à distance sont devenus plus accessibles et chaque collaborateur peut les suivre facilement quel que soit son site d'affectation.

LES MANAGERS ACCOMPAGNÉS

La formation des managers à l'appropriation des valeurs de la CPAM des Yvelines s'est poursuivie en fin d'année 2020 avec l'appui d'un consultant.

LES CHIFFRES (au 31/12/20)

3 ATELIERS EN PRÉSENTIEL
(55 PARTICIPANTS)

3 ATELIERS À DISTANCE
(15 PARTICIPANTS)

3 PRÉSENTATIONS DU DISPOSITIF DE FACILITATION EN EXTERNE
(EN3S, Pôle Emploi Bourgogne et Lab RH UCANSS)

1 WEBINAIRE INTERNE
(Lors de la Semaine de l'Innovation organisée par la Direction interministérielle de la transformation publique)

(TOUS RSO)

LA RSO, UN ENGAGEMENT RESPONSABLE

La CPAM des Yvelines s'inscrit dans la démarche de responsabilité sociale des organisations (RSO) en s'impliquant au quotidien au travers de gestes, d'actions et de décisions favorables au développement durable.



IMPLIQUER L'ENSEMBLE DES COLLABORATEURS

De nombreuses actions sont menées tout au long de l'année pour faire participer chaque collaborateur aux objectifs de la RSO, grâce à des **collectes solidaires** pour les Restos du Cœur et à des actions pour privilégier l'économie circulaire.

Des **actions de sensibilisation au développement durable et à la biodiversité** sont régulièrement initiées auprès des collaborateurs.

La CPAM s'est également fait le relais de dispositifs nationaux telle que la **Semaine Européenne de l'Emploi des Personnes Handicapées (SEEPH)** qui a permis à 3 personnes en situation de handicap de

découvrir les métiers de 3 services dans le cadre de l'opération «1 jour, 1 métier en action».

RÉDUIRE LES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE

L'équipement de la flotte automobile en véhicules propres, la mise en place du tri sélectif sur 2 premiers sites depuis 2017 étendu à 2 sites supplémentaires, l'entretien régulier du parc immobilier pour le rendre moins énergivore, la réparation de matériel ont permis à la CPAM une réduction des émissions de gaz à effet de serre.

Les **E-cleaning days** ou opération de nettoyage sur les mails et fichiers inutiles permettent une réduction des documents conservés sur le réseau informatique.

S'ENGAGER DANS LE PROGRAMME IMPULSION 2021

Impulsion 2021 est un programme du dispositif des Certificats d'Économies d'énergie, co-porté par l'Union des Caisses Nationales de Sécurité Sociale (Ucanss) et par **Green Soluce** au bénéfice de la **Sécurité sociale**.

Ce programme innovant et précurseur a été sélectionné par le Ministère de la Transition écologique et solidaire et par l'agence de transition écologique (ADEME) pour son caractère innovant. Il est au cœur de la politique de transition énergétique de la Sécurité sociale.

Ses objectifs :

- Faire vivre une communauté de collaborateurs engagés dans la transition énergétique de la Sécurité sociale ;

- Développer un réseau de partenaires acteurs de la transition énergétique pour créer les synergies permettant le futur déploiement de solutions concrètes innovantes pour le parc immobilier de la Sécurité sociale.

À la CPAM des Yvelines **les collaborateurs des Services logistique, Marchés, de la RSO et des RH sont mobilisés pour faire vivre le programme Impulsion 2021** en participant à des actions de sensibilisation et des ateliers pour accélérer la transition énergétique et trouver des solutions innovantes pour la gestion du patrimoine immobilier de la Caisse.

Cette démarche est d'ores et déjà enclenchée dans le cadre de travaux sur un bâtiment du site de Versailles.

(L'INNOVATION PARTICIPATIVE)

L'ÉVÉNEMENTIEL INTERNE 2.0

L'innovation a une place très importante pour la CPAM des Yvelines, notamment depuis l'instauration de l'innovation participative interne en 2015. Retour sur les temps forts de 2020 avec le mois de l'innovation publique et les Trophées de l'innovation.

LE MOIS DE L'INNOVATION PUBLIQUE DE LA DITP

En novembre 2020, la CPAM participait pour la 3^{ème} fois au mois de l'innovation organisé par la Direction interministerielle de la transformation publique (DITP). Avec le contexte particulier lié à la crise sanitaire, il était d'autant plus important pour la CPAM de maintenir la dynamique avec des temps d'échanges collaboratifs. Cette première édition 100% digitale a été plébiscitée par les collaborateurs.

En plus d'adapter le format, la CPAM s'est également adaptée à un contexte d'activité en flux tendu. Ces webinaires courts de 30 minutes, animés par des collaborateurs volontaires ont été proposés sur les thématiques suivantes :

- **Découverte des outils** One Note, Excel, Skype, Klaxoon et de l'espace APP'Y (notre espace de ressources méthodologiques pour faciliter le quotidien) ;

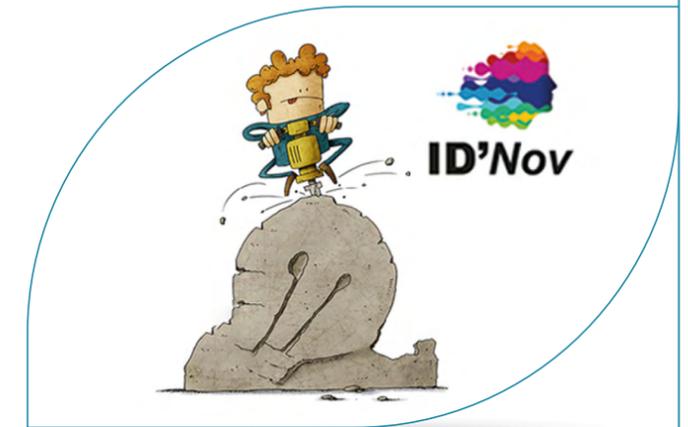
- **Astuces** pour sa boîte mail, ses réunions, captiver son auditoire, et manager son équipe avec notre intranet collaboratif ;
- **Apprendre à rédiger** une synthèse efficace et un discours impactant ;
- **Tout savoir sur le compte ameli.**

Les sujets abordés, à la fois professionnels et pratiques, ont satisfait 98% des collaborateurs qui ont répondu à l'enquête. Parmi eux, 8 participants sur 10 souhaiteraient même que de nouveaux webinaires soient proposés.

LES TROPHÉES DE L'INNOVATION

La reconnaissance est un levier fort de motivation et de réussite d'un dispositif d'innovation participative.

C'est pourquoi, chaque année, la CPAM valorise les idées et initiatives des collaborateurs à l'occasion des Trophées de l'innovation.



L'innovation dans tous ses états

Comme pour le mois de l'innovation, ce rendez-vous annuel a été adapté pour avoir lieu, et c'était une première, en digital.

En s'impliquant dans l'innovation, les collaborateurs contribuent à faire grandir l'entreprise et la cérémonie des trophées est un rituel qui donne du sens et de la visibilité aux actions menées toute l'année.

Pour cette édition, « **L'innovation dans tous ses états** », les collaborateurs se sont retrouvés afin d'assister, en visioconférence, à la remise des prix des 15 collaborateurs et 5 services lauréats.

Les différents prix remis étaient répartis dans trois catégories :

- **L'innovation participative interne ;**
- **L'innovation managériale ;**
- **L'intranet collaboratif / digital.**

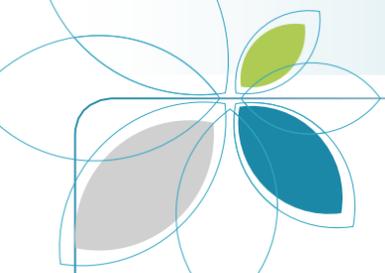
L'INNOVATION INTERNE À LA CPAM DES YVELINES

En 2020, malgré le contexte, 72 idées ont été déposées sur la plateforme IDNOV.

Depuis le lancement de la démarche, 1762 idées ont été déposées, et 26% d'entre-elles ont été mises en œuvre.

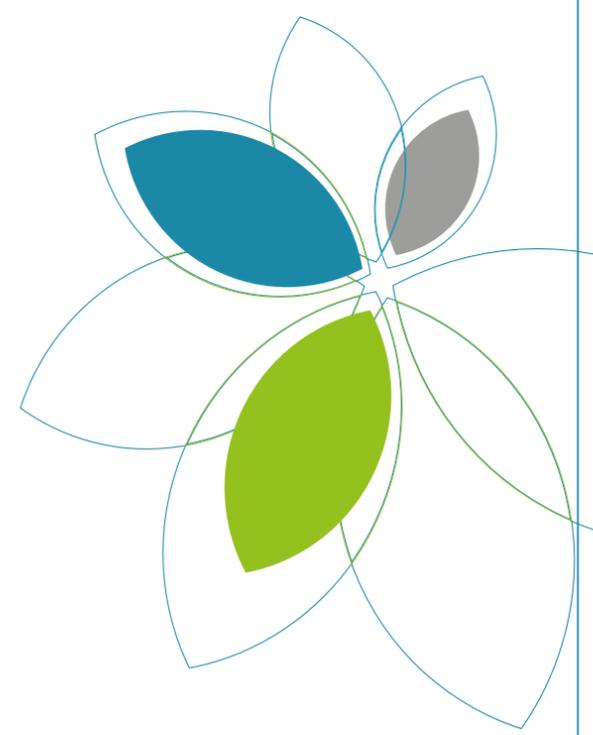
QUELQUES CHIFFRES





(LE GLOSSAIRE)

SIGLES & ACRONYMES

- A** **ADEME** : Agence de la transition écologique
AFSSAPS : Agence française de sécurité sanitaire des produits de santé
ALD : Affection de longue durée
AME : Aide médicale de l'État
AMELI : Site internet de l'Assurance Maladie
ARS : Agence régionale de santé
AT : Accident du travail
- B** **BDO** : Base de données opérante
- C** **CAF** : Caisse d'allocations familiales
CASS : Commission d'action sociale et sanitaire
CFDT : Confédération française démocratique du travail
CFE-CGC : Confédération française de l'encadrement - Confédération générale des cadres
CFTC : Confédération française des travailleurs chrétiens
CGT : Confédération générale du travail
CIS : Conseiller informatique service
CNAM : Caisse nationale d'Assurance Maladie
CPAM : Caisse primaire d'Assurance Maladie
CPME : Confédération des petites et moyennes entreprises
CPTS : Communauté professionnelle territoriale de santé
CRAMIF : Caisse régionale d'Assurance Maladie d'Île-de-France
CRIP : Centre regroupé d'interconnexions de flux et outils collaboratifs et de protection du système informatique
CSS : Complémentaire santé solidaire
- D** **DAM** : Délégué de l'Assurance Maladie
DITP : Direction interministérielle de la transformation publique
DMP : Dossier médical partagé
DSIJ : Attestation de salaire pour le versement des indemnités journalières de la Sécurité Sociale
DSN : Déclaration sociale nominative
- E** **EHPAD** : Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
- F** **FNATH** : Fédération nationale des accidentés du travail et des handicapés
FNMF : Fédération nationale de la mutualité française
FO : Force ouvrière
- H** **HAD** : Hospitalisation à domicile
HAS : Haute Autorité de Santé
- I** **IDNOV** : Plateforme d'innovation participative interne
IRPSTI : Instance Régionale de la Protection Sociale des Travailleurs Indépendants
- L** **LPP** : Liste des produits et prestations remboursées
- M** **MEDEF** : Mouvement des entreprises de France
MGP : Mutuelle générale de la police
MP : Maladie professionnelle
- O** **ODD** : Objectifs de développement durable
- P** **PCA** : Plan de continuité d'activité
PFS : Plateforme de services
PRADO : Programme de retour à domicile
PSL : Professionnels de santé libéraux
PUMA : Protection universelle maladie
- R** **RCT** : Recours contre tiers
RFI : Référentiel fichier individuel
RH : Ressources humaines
RNIAM : Répertoire national interrégimes des bénéficiaires de l'Assurance Maladie
ROR : Rougeole-Oreillons-Rubéole
RSI : Régime social des indépendants
RSO : Responsabilité sociétale des organisations
- S** **SEEPH** : Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées
SSIAD : Service de soins infirmiers à domicile
- T** **TLC** : Téléconsultation
- U** **UCANSS** : Union des caisses nationales de Sécurité Sociale
UFSBD : Union française de la santé bucco dentaire
UNAASS : Union nationale des associations agréées d'usagers du système de santé
UNAF : Union nationale des associations familiales
U2P : Union des entreprises de proximité
- V** **VPN** : Réseau privé virtuel
- 



CONTACT

Service communication
Caisse primaire
d'assurance maladie
78085 Yvelines cedex 9

01 39 20 30 27

service.communication.
cpam-versailles@
assurance-maladie.fr



**l'Assurance
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Yvelines