



**l'Assurance  
Maladie**

Agir ensemble, protéger chacun

Alpes-Maritimes

## **NATHALIE MARTIN** DIRECTRICE DE LA CPAM DES ALPES-MARITIMES



L'année 2022 restera marquée par la fin de la gestion de la crise sanitaire liée au COVID 19, à laquelle la CPAM aura fortement contribué pour le réseau grâce notamment :

- à son plateau téléphonique Contact Tracing maintenu en activité jusqu'à la fin de l'année, avec 11 autres plateaux au niveau national,
- mais aussi à la mise en place d'une task force « Indemnités Journalières » déployée de février 2022 à décembre 2022, pour assurer la prise en charge de cette activité en forte augmentation compte tenu du contexte. Cette opération a conduit à la révision de notre ingénierie de formation et une supervision renforcée pour ces prestations avec un retour sur investissement attendu en local et un suivi dans le cadre du contrôle interne.

Les enjeux de relation client ont été un sujet de préoccupation tout au long de l'année pour la CPAM, comme pour le réseau de l'Assurance Maladie, au regard d'une progression constante des appels téléphoniques et des arrêts de travail prescrits. Les équipes en charge de ces missions de base ont revisité leur pilotage, leur organisation, la coordination back/front office, sans oublier la montée des compétences associées. Ces travaux innovants et repérés par la Cnam préfigurent naturellement l'évolution de notre stratégie locale.

La CPAM a su contribuer efficacement tout au long de l'année 2022 à l'accueil en masse des réfugiés ukrainiens lié au contexte géopolitique. L'ouverture d'un guichet unique avec la Préfecture des Alpes-Maritimes, et l'entraide institutionnelle (notamment avec la CPAM de la Côte d'Opale) a garanti l'ouverture aux droits en santé à plus de 12 000 personnes dont plus de 3 400 mineurs.

Notre contribution au réseau de l'Assurance Maladie se poursuit avec la mise en place en mai 2022 du pôle TRAM Relations Internationales pour la région PACA CORSE et la continuité du déploiement de notre plateforme de flux entrants « Pleiade », mettant en avant une expertise reconnue.

Les partenariats médico-sociaux s'étendent et se consolident sur le territoire Maralpin en impliquant de manière coordonnée nos services interne de la prévention (dont le Centre d'Examen de Santé et le service Sophia) à la gestion des droits, (dont la C2S et la Mission Accompagnement en Santé), tout en impliquant le Conseil au travers de sa politique d'Action Sanitaire et Sociale.

Malgré un contexte national tendu, l'accompagnement local des professionnels de santé et la promotion de l'exercice coordonné reste très actifs comme en témoigne les 5 signatures d'Accords Conventionnels Interprofessionnels en 2022 pour 11 CPTS labellisées au total, couvrant ainsi 90% de la population et 18 MSP.

Les inégalités d'accès aux soins sur le territoire restent un enjeu sur lequel nous devons poursuivre nos actions en cohérence avec l'ensemble des acteurs du département sans oublier les évolutions du numérique en santé. En contrepartie, les enjeux liés à la lutte contre la fraude, partagés par le Conseil nécessitent en interne une professionnalisation accrue, dont les résultats concrets sont à saluer également.

L'année 2022 clôture une Convention d'Objectifs et de Gestion 2018-2022 avec encore cette année de très bons résultats pour notre Organisme (taux de réussite de 88,96% au CPG.)

Les comptes de l'organisme ont été validés, et les recommandations convergent avec les axes de progrès identifiés. Le schéma directeur des ressources humaines se clôture avec à son profit un travail de fond (recrutement, formation, mobilité) qui soude et renforce notre collectif.

La performance de la CPAM tient justement à la solidarité de notre collectif qui sait faire preuve d'innovations adaptées aux contraintes et opportunités locales dans le respect du cadrage national. La démarche RSO impulsée depuis plusieurs années est un atout fort à encourager pour prendre soin de nous tous. La rénovation des locaux de Pessicart a par exemple contribué à l'amélioration des conditions de travail des collaborateurs sur le siège, en complément du déploiement du télétravail. Notre schéma directeur immobilier local pour les années 2023-2027, validé en 2022 par la CNAM et le Conseil, s'inscrit aussi dans cette démarche RSO et vise plus globalement à nous positionner comme acteur dans la transition écologique nécessaire sur notre territoire.

L'année 2022 a également été marquée par un renouvellement partiel de l'équipe de Direction avec le départ de la Directrice Comptable et Financière, Christine Jacquot en novembre 2022, remplacée par Nicolas BILOGHI en intérim jusqu'à fin mars 2023, ainsi que mon arrivée en février 2022 après l'intérim de Hugues Erny que je remercie.

Nous sommes déjà dans l'après crise et de nouvelles perspectives s'offrent à nous pour interagir avec nos publics, nos partenaires, mais aussi entre nous. Je sais compter sur l'ensemble des agents, des managers, des représentants syndicaux et des membres du Conseil pour poursuivre les démarches engagées.

Merci à vous tous.

**NATHALIE MARTIN**  
DIRECTRICE DE LA CPAM  
DES ALPES-MARITIMES