

# HUGUES ERNY

## DIRECTEUR PAR INTÉRIM DE LA CPAM DES ALPES-MARITIMES



À la fin de l'année 2021, cela fera deux ans, à quelques semaines près, que nous vivons dans un contexte de crise sanitaire totalement inédit.

Cette épreuve pour toutes nos concitoyennes et tous nos concitoyens a surmobilisé l'Assurance Maladie et en son sein, la Caisse Primaire d'Assurance Maladie des Alpes-Maritimes.

Nos équipes ont été sollicitées sur tous les fronts, afin d'accompagner les personnes touchées par le coronavirus bien sûr, mais également pour garantir une continuité de service aux assurés, aux professionnels de santé, aux établissements et aux employeurs.

Le contexte de tensions et d'incertitudes, loin d'éteindre l'engagement des agents de notre organisme, nous a amenés à décupler nos capacités d'anticipation, d'adaptation de nos organisations et d'agilité au service de nos publics.

### **Je ne citerai que quelques exemples :**

Dans le cadre de la relation téléphonique, nous avons été capables de prendre en charge un niveau de sollicitations inédit (près de 700 000 appels en 2021, soit une augmentation de 200 000 appels par rapport en 2020, qui était déjà une année record). Concernant le paiement des indemnités journalières non subrogées, le record de 86 000 paiements a été atteint, soit près de 40 % de plus qu'en 2019.

La brigade de contact tracing, quant à elle, a continué à assurer toute l'année, 7 jours sur 7, l'accompagnement individuel de centaines de milliers de personnes positives à la COVID ou cas contacts, en s'adaptant aux différentes vagues de virus et à leurs spécificités.

Parallèlement, afin de protéger les plus vulnérables, nous avons mis en place cette année le dispositif « aller vers » auprès des personnes âgées et des personnes précaires pour faciliter la prise de rendez-vous dans le cadre de la vaccination contre la COVID.

Malgré ce contexte, il est important de souligner que nous avons réussi à maintenir un haut niveau de performance dans tous les domaines d'activité et dans tous les services de l'organisme.

J'en veux pour preuve les excellents résultats atteints dans le cadre du Contrat pluri-annuel de gestion 2021.

**En effet, nous avons dépassé les objectifs fixés par la Caisse Nationale dans quasiment tous les domaines :**

qu'il s'agisse de l'accès aux droits et aux soins assuré par la Mission Accompagnement en Santé, de la prise en charge de bénéficiaires de la Complémentaire Santé Solidaire (C2S), ou du nombre de personnes accompagnées après hospitalisation (dispositif PRADO), nous avons répondu présent.

En matière de lutte contre la fraude, l'objectif est également dépassé puisque les signalements réalisés et les actions menées en 2021 représentent plus de quatre millions d'euros.

Dans le domaine stratégique de l'évolution du système de santé, l'activité a été intense. La mise en place de l'exercice coordonné s'est singulièrement renforcée en 2021, permettant un meilleur accès au système de santé et la mise en place de parcours de soins dans les différents territoires du département.

Ainsi, cinq Communautés Professionnelles Territoriales de Santé (CPTS) et douze maisons de santé pluri-professionnelles sont désormais signataires d'un accord conventionnel interprofessionnel.

Dans le domaine fondamental du numérique en santé, les équipes de l'Assurance Maladie ont poursuivi leur travail d'accompagnement afin de développer l'alimentation par les professionnels de santé du Dossier Médical Partagé (DMP) et préparer la mise en place de « Mon espace santé » en 2022.

Concernant les projets nationaux de mutualisation, la plateforme de traitement des flux entrants de la CPAM de Nice a pris en charge en 2021 la numérisation du courrier de six nouveaux organismes de l'Assurance Maladie. À ce jour, nous assurons ce service pour 17 CPAM et 17 Échelons Locaux du Service Médical (ELSM), ce qui représente 50 000 courriers quotidiennement.

Les exemples permettant de souligner l'importance du travail accompli dans tous les autres domaines sont très nombreux, avec la contribution essentielle des fonctions supports, qui ont été très fortement sollicitées afin de préserver la santé ainsi que les conditions de travail du personnel et faciliter la mise en place de nouvelles organisations.

La réussite collective positionnant la CPAM des Alpes-Maritimes dans le groupe des dix organismes les plus performants de l'hexagone est une fierté et la récompense de l'effort permanent de chacune et de chacun. C'est également une manière de marquer notre reconnaissance à Guy PLATTET qui nous a tant apporté, et qui a tellement contribué au rayonnement de la CPAM des Alpes-Maritimes.

**Je tiens à remercier très sincèrement chaque agent de l'organisme, les membres du conseil et nos partenaires pour leur engagement, leur soutien et leur contribution au service de la population et à l'évolution de notre système de santé.**

**HUGUES ERNY**  
DIRECTEUR PAR INTÉRIM  
DE LA CPAM DES ALPES-MARITIMES